



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Työtyytyväisyystutkimus

## Case: Tikkanen Racing Oy

Elokorpi, Jesse  
Ojala, Miikka

2016 Laurea Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Kerava

Työtyytyväisyystutkimus

Case: Tikkanen Racing Oy

Jesse Elokorpi  
Miikka Ojala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2016

Jesse Elokorpi, Miikka Ojala

Työtyytyväisyystutkimus - Case: Tikkanen Racing Oy

Vuosi	2016	Sivumäärä	69
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyömme tarkoitus oli selvittää työtyytyväisyyden taso Tikkanen Racing Oy:ssä ja Kellotrans Oy:ssä. Yrityksiä käsitellään opinnäytetyössä yhtenä kokonaisuutena niiden tiiviin yhteistyön vuoksi. Pää tarkastelunäkökulmiksi valittiin esimiestyöskentely, sisäisen tiedonkulkun, motivaation ja työstressin. Näistä muodostui kyseiseen työympäristöön sopiva kokonaisuus nykyisestä työtyytyväisyydestä.

Tutkimus suoritettiin pääosin kvantitatiivisena kyselynä kohdeyrityksen työntekijöille. Kyselylomakkeessa oli lisäksi muutama avoin kysymys. Kyselylomakkeet annettiin täytettäväksi Tikkanen Racing Oy:n ja Kellotrans Oy:n työntekijöille. Yrityksien 16 työntekijästä 10 vastasi kyselyyn ajalla 5.-19.2.2016. Tästä muodostuu vastausprosentiksi 56,25. Tulokset käsiteltiin Excelillä helpommin luettavaan ja tarkoituksenmukaisempaan muotoon.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että Tikkanen Racing ja Kellotrans Oy:n työntekijät olivat melko tyytyväisiä työssään. Työmotivaatio, työvälineet ja työturvallisuus olivat todella hyvätasoisia. Työilmapiiriin ja esimiestyöskentelyyn oltiin erityisen tyytyväisiä. Suurimpina huolenaiheina työntekijöille muodostuivat lähinnä palkkaetuedet ja työn henkinen kuormittavuus.

Kehitysehdotukseksi muodostui tutkimuksen tulosten pohjalta yrityksen tavoitteiden ja vision tunteminen, perehdyttäminen sekä työn aiheuttama stressi.

Asiasanat: Työtyytyväisyys, kuljetusala, motivaatio, työstressi

Jesse Elokorpi, Miikka Ojala

**Job Satisfaction Study - Case company Tikkanen Racing Oy**

Year	2016	Pages	69
------	------	-------	----

The bachelor's purpose was to figure out the job satisfaction level of companies Tikkanen Racing Oy and Kellotrans Oy. The two companies are handled as an entity because of their high collaboration level. The main focuses were Managerial work, communication, motivation and stress. These factors formed a fitting bigger picture of current job satisfaction in these companies. Information was gathered and based on that information useful data was given to the target companies

The study was conducted primarily as a quantitative questionnaire to the target company's employees. The questionnaire also had a few open-ended questions. Forms were given to the employees of Tikkanen Racing Oy and Kellotrans Oy to be filled. Out of 16 employees 10 responded to the questions. The response percentage was 56.25%. Then the results were made in to graphs with excel.

In the research it was discovered that most of Tikkanen Racing and Kellotrans Oy's employees were satisfied at their work place. Motivation, tools and job safety were at a particularly high level. Work atmosphere and managerial work were also satisfactory. the Biggest concern to employees were receiving payment benefits and the mental stress of the work.

The employees of Tikkanen Racing and Kellotrans Oy were mostly satisfied at their work. Work motivation, tools and job safety were at an especially good level. The work atmosphere and managerial work were also satisfactory.

Development ideas were made based on the results of the research. Development targets were teaching the vision and goals of the company, on the job briefing and stress related.

Keywords: Contentment study, Transportation business, motivation, work stress

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
1.1	Opinnäytetyön aihe ja rajaus .....	7
1.2	Opinnäytetyön tavoite .....	8
1.3	Tutkimusmenetelmät .....	8
1.4	Opinnäytetyön rakenne .....	8
1.5	Tutkimuksen aikataulu .....	9
2	Työtyytyväisyyden teoriaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä .....	10
2.1	Työtyytyväisyys käsite .....	10
2.2	Herzbergin kaksifaktoriteoria .....	10
2.3	Maslow'n tarvehierarkia .....	12
2.4	Esimiestyöskentely .....	15
2.5	Sisäinen viestintä .....	16
2.6	Motivaatio .....	17
2.7	Työstressi .....	18
3	Tikkanen Racing Oy ja Kellotrans Oy .....	19
3.1	Yrityksen historia .....	19
3.2	Yrityksen nykyinen toiminta .....	21
3.3	Kellotrans Oy .....	23
4	Työtyytyväisyystutkimus .....	24
4.1	Kyselytutkimus .....	24
4.2	Kyselyn testaus ja toteutus .....	24
4.3	Hyvän tutkimuksen vaatimukset .....	25
4.4	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	25
4.5	Validiteetti ja reliabiliteetti .....	26
5	Tutkimuksen tulokset .....	28
5.1	Taustatiedot .....	28
5.2	Työtyytyväisyys .....	30
5.3	Työolot .....	32
5.4	Yritys .....	35
5.5	Viestintä .....	40
5.6	Esimiestyöskentely .....	42
5.7	Motivaatio .....	46
5.8	Työstressi .....	50
5.9	Avoimet kysymykset .....	53
5.10	Tutkimustulosten tulkinta .....	53
5.11	Kehitysehdotukset .....	55
6	Pohdintaa .....	57

6.1	Yhteenveto .....	57
6.2	Opinnäytetyön luotettavuus.....	58
6.3	Jatkotutkimusaiheet.....	59
	Lähteet .....	60
	Kuviot.. .....	63
	Liitteet.....	64

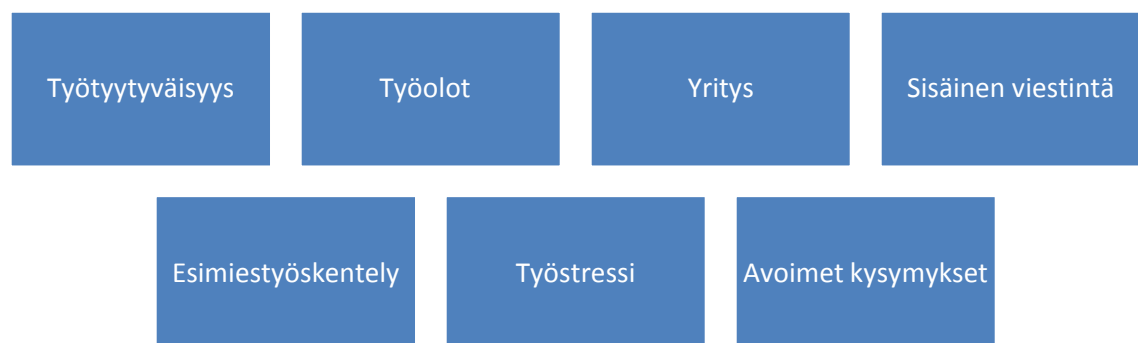
## 1 Johdanto

Aihe on tällä hetkellä ajankohtainen, koska Suomessa vallitseva taloustilanne on huolestuttava. Halusimme tutkia työtyytyväisyyden tasoa nykyisessä taloustilanteessa. Suomen talouden kasvu on Euroopan huonoimpien joukossa. Yritysten ja valtion velkaantumisaste ovat huonossa tilassa, mutta inflaatio on vielä hidasta. Nämä tekijät luovat epävarman talousympäristön, joka huolettaa niin työntekijöitä, kuin työnantajiaakin. (Eurojatalous 2015.)

### 1.1 Opinnäytetyön aihe ja rajaus

Opinnäytetyömme tutkimuksen kohteena olivat Tikkanen Racing Oy ja Kellotrans Oy. Tikkanen Racing Oy ja Kellotrans Oy ovat perheyriityksiä, joiden omistajat ovat sukulaisia keskenään. Tutkimuksen toinen tekijä Jesse Elokorpi työskentelee Tikkanen Racing Oy:ssä. Tarkemmin tutkimuksessamme oli kyse yritysten työntekijöiden työtyytyväisyydestä ja sen nykytasosta. Kohdeyriityksissä on yhteensä 16 työntekijää, joista 10 vastasi tutkimukseemme. Päätimme opinnäytetyön aiheen itse, mutta kohdeyriitykset olivat kiinnostuneita tutkimuksen tuloksista, sillä niissä ei ole tehty vastaavaa tutkimusta yriitysten noin 30 vuoden toiminnan aikana.

Käsittelimme opinnäytetyössä vain yriityksen toimintaan vahvasti vaikuttavia tekijöitä ja toivomme, että tutkimuksemme tieto luo yriitykselle keinot ylläpitää nykyistä tasoa ja parantaa sitä entisestään. Kuviossa 1 kerrotaan tutkimuksemme aihepiirien mukaiset rajaukset.



Kuvio 1: Tutkimuksen rajaus.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoite

Tutkimuksellamme pyrimme etsimään vastauksia kysymyksiin yritysten työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytilasta. Nykytilan määritimme työntekijöiden mielipiteiden keskiarvosta. Ongelmakohtiin pohdimme parannusehdotuksia, jotka johdimme työn teoriapohjasta. Sivutuotteena loimme työkalut ja vertailukohdan vastaaville jatkotutkimuksille, mikäli yritykset tekevät tutkimuksen uudelleen tulevaisuudessa.

Tavoitteenamme oli luoda looginen ja luotettava tutkimus, joka kertoo yrityksen työtyytyväisyyden nykytilasta ja tarjoaa yrityksille konkreettisia kehityskohteita. Kehityskohteiden avulla yritykset voivat halutessaan parantaa työtyytyväisyyden tilaa. Tutkimuksen tiedot perustuvat vastaajien mielipiteisiin. Tutkimuksen kannalta pidimme vastaajien mielipiteitä tärkeämpänä kuin yleistä teoriaa työtyytyväisyydestä.

## 1.3 Tutkimusmenetelmät

Pyrimme puuttumaan yrityksien asioihin ja tutkimuksen tietoihin mahdollisimman vähän omilla mielipiteillämme, joten rajaamme asian käsittelyn teoreettiseen pohjaan perustuvaksi. Toinen käsittelytapa on mielipiteiden tilastollinen tulkinta. Emme vertaa sitä suurempiin kokonaisuuksiin vaan pyrimme vaikuttamaan juuri näille yrityksille merkittäviin asioihin.

Tutkimusmenetelmämme oli lähinnä kvantitatiivinen (Kananen 2008, 10). Tulkitsemme mielipiteitä ja tyytyväisyyden astetta likertin asteikolla. Likertin asteikkoa hyödynnämme työssämme asteikolla 1- 5, yhden ollessa huonoin ja viisi paras mahdollinen. Osassa kysymyksiä asteikko toimii päinvastoin. (Valli 2015, 57-58.) Sisällytimme kyselylomakkeeseen kaksi avointa kysymystä, jotta vastaajat saivat mahdollisuuden kertoa vastaukset omin sanoin. Kyselyn testauksen jälkeen havaitsimme, että avoimet kysymykset voisivat olla hyödyllinen työkalu tutkimuksessa. Avoimista kysymyksistä tulkitsemme pääkohtia ja yksittäisiä mielipiteitä. Avointen kysymysten ja osan väittämien tulkinnassa käytimme kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. (Kananen 2015, 25-26.)

## 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Aluksi opinnäytetyössämme muodostimme työtyytyväisyyttä käsittelevän teoriapohjan, jonka perusteella teimme myöhemmin johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia työtyytyväisyyden kehittämiseksi. Tämän jälkeen käsitelimme kohdeyritysten taustat ja perustiedot, joiden perusteella pystyimme tuottamaan kohdeyrityksille hyödyllisempää tietoa. Neljännessä luvussa kerroimme tutkimuksen suoritusmenetelmästä ja siitä saadun tiedon luotettavuudesta.



Tutkimuksen tuloksien esittelyn jälkeen purimme ne ja selitimme miksi teimme kyseiset väittämät tutkimukseemme. Viimeisessä luvussa kävimme läpi tutkimuksen tärkeimmät kohdat yhteenvetona ja pohdimme mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

## 1.5 Tutkimuksen aikataulu

Tutkimusta aloitettiin suunnittelemaan syyskuussa 2015, jolloin Jesse Elokorpi kysyi yritysten johtohenkilöiltä kiinnostusta mahdolliseen työtyytyväisyystutkimukseen. Kiinnostuksen ilmenettyä aloitettiin tutkimuksen suunnittelu. Tutkimusta suunniteltiin huolellisesti lokakuusta 2015 helmikuuhun 2016 asti. Suunnitteluvaiheeseen kuului tutkimuksen teoriaosuuden tekeminen, kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus.

Kyselylomakkeet jaettiin helmikuussa 2016 ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselyajan loputtua tulokset syötettiin Excel ohjelmaan analysoimista varten. Analysoinnin valmistuttua tutkimuksesta tehtiin johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Lopulliseen muotoonsa tutkimus saatiin maaliskuun 2016 lopussa.

## 2 Työtyytyväisyyden teoriaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä

Tässä luvussa käydään aluksi läpi työtyytyväisyyden käsitettä ja osatekijöitä, jotka muokkaavat käsitettä. Tämän jälkeen käydään läpi Herzbergin kaksifaktoriteoria sekä Maslow'n tarve-teoria. Näiden jälkeen käymme läpi tutkimuksemme kannalta oleellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Rajasimme pois ne tekijät joilla ei ole vaikutusta kuljetusalalla työskentelevien työtyytyväisyyteen. Kuljetusalalla ei voi maksaa esimerkiksi samanlaisia rahallisia bonuksia kuin vaikka varastotyössä, jossa saa bonuksia tehdyn työn mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2009, 152.)

Kuljetusalan työaikoja säätelee Suomen lait, jotka eivät mahdollista kyseistä menetelmää tiukoista ajosäännöksistä johtuen. Työilmapiiristä esitimme muutaman kysymyksen, vaikka pääsääntöisesti työntekijät työskentelevät yrityksessä yksin poikkeuksia lukuunottamatta.

### 2.1 Työtyytyväisyys käsite

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan ihmisen viihtymistä omassa työssään ja työtehtäviä tehdessään. Kyse on siis henkilön subjektiivisesta näkemyksestä ympäristönsä, joka rakentuu useasta eri tekijästä. Suurimpina kokonaisuuksina siihen vaikuttavat arvostus, työ itse, palkka, ylenemismahdollisuudet, esimiestyöskentely ja työturvallisuus. Tämä kattaa monet ihmisen elämän asiat, mutta osa tekijöistä on olennaisempia kuin toiset, joten kannattaa keskittyä vain ihmisen kannalta merkittävimpiin tekijöihin. (Asp & Peltonen 1991, 58-62.)

Hawthornen tutkimuksen mukaan työtehtävissä hyvin suoriutuminen kasvattaa työntekijän työtyytyväisyyttä. Myöhemmin Lawler ja Porter (1968) määrittelivät työtyytyväisyyden rakentuvan sisäisistä ja ulkoisista palkkioista, jotka seuraavat työsuorituksen seurauksista. Tämä on yksi vahvimmista tekijöistä ihmisen tyytyväisyyteen työympäristössään. Työtyytyväisyydessä on todettu olevan monia hyötytekijöitä, joiden ei heti olettaisi olennaisesti liittyvän siihen. Tyytymätön työntekijä vaihtaa työpaikkaa huomattavasti useammin, mikäli erilaisia työpaikkavaihtoehtoja riittää. Tyytymättömyys omaan työhönsä huomataan lisäksi työntekijän poissaolopäivien määrän kasvusta. Tämä johtuu tyytymättömien työntekijöiden haluttomuudesta tulla työpaikalle suorittamaan tehtäviensä. (Juuti 2006, 32-33.)

### 2.2 Herzbergin kaksifaktoriteoria

Yksi tunnetuimmista työtyytyväisyysteorioista on Herzbergin kaksifaktoriteoria. Herzbergin teoria pohjautuu kriittisten tapausten menetelmille ja pyrkii selittämään työntekijän motivaatiota työtä kohtaan niin epämiellyttävien kuin miellyttävienkin kokemusten kautta. (Juuti

2006, 28.) Kaksifaktoriteoriaa kutsutaan toisinaan myös motivaatio-hygienia teoriaksi. Kaksifaktoriteorian päähypoteesin mukaan työntekijöiden tyytyväisyyttä edesauttavat tekijät lisäävät työntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä ja motivoivat heitä parempiin suorituksiin. Sen sijaan tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät eivät motivoi työntekijöitä parempiin suorituksiin. (Lämsä & Hautala 2004, 84; Peltonen & Ruohotie 1992, 58.)

Herzberg osoitti tutkimuksellaan sen, että (Kuvio 2) työntekijöiden työtyytyväisyyttä aiheuttavat eri tekijät kuin työtytymättömyyttä sekä sen, että tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät eivät ole toistensa vastakohtia tai jatkeita. Herzberg nimittää tutkimuksessaan esiintuleita kahta faktoria toimeentulo- ja kannustefaktoreiksi. Toimeentulofaktori on toiselta nimeltään hygieniateoria, joka aiheuttaa tyytymättömyyttä. Tyytymättömyystekijät liittyvät yleensä ihmisen suhteeseen työ- ja muihin ympäristötekijöihin. (Peltonen & Ruohonen 1992, 58-59.)

Yleisimpiä tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä ovat:

- Organisaation henkilöstöpolitiikka ja hallinto,
- Kykenemätön johto,
- Suhteet johtajiin,
- Suhteet työtovereihin,
- Palkkaus,
- Sosiaaliset olot,
- Turvallisuuden tunne,
- Henkilökohtainen elämäntilanne

(Antila 2006, 31; Peltonen & Ruohonen 1992, 58-59).

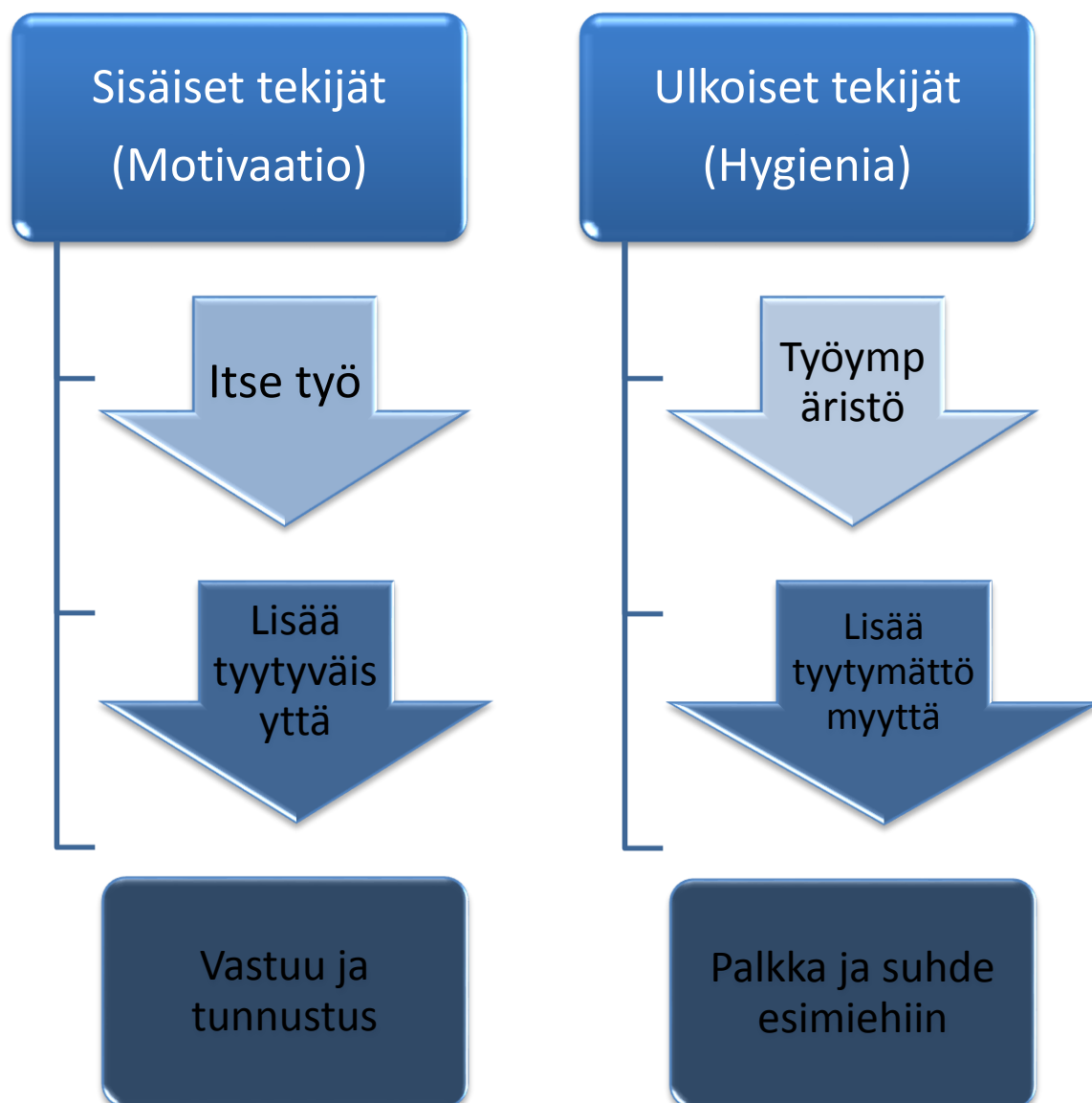
Kannustefaktorit tuottavat yleensä aina työntekijälle tyytyväisyyttä eikä tyytymättömyyttä. Kannustefaktoria kutsutaan motivaatioteoriaksi. Kannusteteorian tekijät liittyvät työntekijän tekemään työhön ja hänen itsensä toteuttamisen tarpeeseen.

Kannustetekijöihin puuttumalla voidaan lisätä työntekijöiden tyytyväisyyttä, mutta tekijöiden puuttuminen ei aiheuta tyytymättömyyttä. (Lämsä & Hautala 2004, 84.)

Yleisimpiä tyytyväisyyttä tuottavia tekijöitä ovat:

- Työstä saatu tunnustus
- Työ itsessään
- Työn tarjoamat mahdollisuudet
- Työhön liittyvä vastuu
- Kehitysmahdollisuudet

(Antila 2006, 31; Peltonen & Ruohonen 1992, 58-59).



Kuvio 2. Herzbergin kaksifaktoriteoria. (Walker 1959)

### 2.3 Maslow'n tarvehierarkia

Maslow'n tarvehierarkiaa pidetään yhtenä tunnetuimmista motivaatioteorioista (Juuti 2006, 45). Tarveteorioissa oletetaan, että kaikkien ihmisten tarverakenne on jokseenkin samankaltainen. Tarveteoriat etsivät ihmisten universaalia motivaatorakennetta ja siksi ne ovat toiselta nimeltään sisältöteorioita. Tarveteorioissa katsotaan, että ihmisillä on sisäinen tila, jonka seurauksena jotkin vaihtoehdot tuntuvat haluttavammilta. Maslow esittää omassa

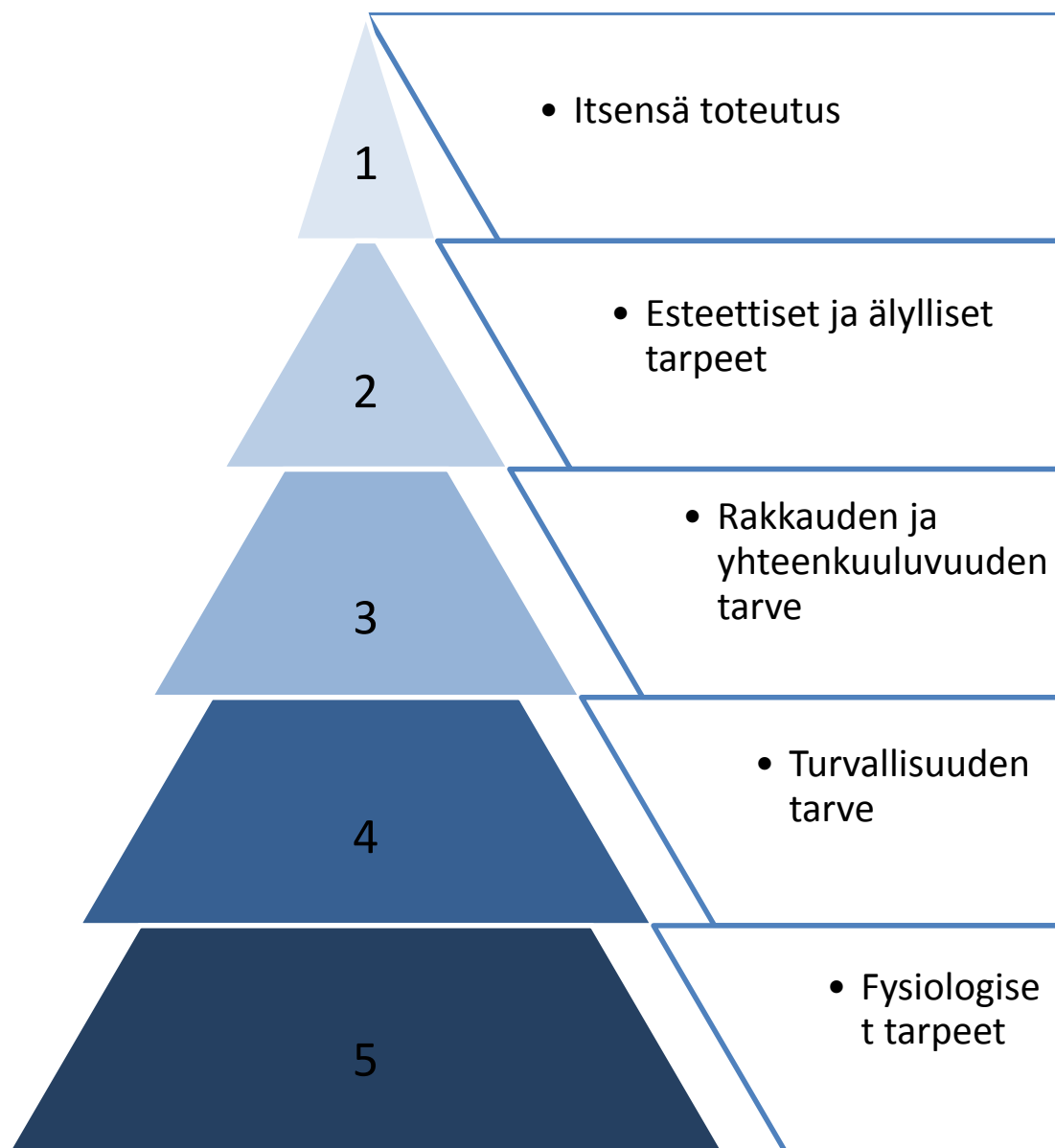
tarvehierarkiassaan seuraavat tasot: Itsensä toteuttaminen, arvostus, liityntä, turvallisuus ja fysiologiset tarpeet. (Viitala 2003, 154.)

Maslow'n mukaan ihmiset, jotka toteuttavat itseään ovat tunnistaneeet omat voimavaransa ja pyrkivät käyttämään sekä kehittämään kykyjään niin hyvin kuin mahdollista. Itsensä toteuttaminen vaihtelee ihmisillä, koska ihmiset ovat erilaisia ja kaikilla on omat vahvuutensa, heikkoutensa ja mielenkiinnon kohteensa. Arvostuksen tarpeet kuvaavat Maslow'n teoriassa ihmisten pyrkimyksiä saavuttaa valtaa, huomiota ja statusta. Arvostuksen tarpeet voidaan jakaa pyrkimykseen saada arvostusta itselleen ja toisaalta pyrkimykseen antaa arvostusta muille. (Juuti 2006, 47.)

Ihmisten liitynnän tarpeisiin kuuluu ystävyys ja ihmisten väliset suhteet sekä yhteenkuulumisen tunne. Liitynnän tarpeiden kautta ihminen tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön ja tarpeita esiintyy niin vapaa-ajalla kuin työelämässäkin. Työyhteisöissä liitynnän tarpeilla on merkittävä osa organisaation sosiaalisessa kanssakäymisessä. Työmotivaatioon vaikuttavat työpäikan ihmissuhteet. Maslow tarkoitti turvallisuuden tarpeilla fyysistä ja emotionaalista turvallisuutta. Turvallisuuden tarpeet ovat äärellisiä, koska kun tarpeet on tyydytetty tiettyyn rajaan saakka, niin ne eivät enää motivoi työntekijää. (Juuti 2006, 46.)

Biologiset eli fyysiset tarpeet pyrkivät ylläpitämään elämää. Biologisia tarpeita ovat muun muassa ruuan, juoman ja vaatetuksen hankkiminen. Fysiologiset tarpeet ovat ihmisille kaikin välttämättömiä, koska mikäli ihmiseltä puuttuu biologisen olemassaolon mahdollisuudet hän asettaa koko toimintansa näiden tarpeiden tyydyttämiseen. Fysiologiset tarpeet ovat rajallisia, koska ihmiset tarvitsevat näitä fysiologisia tarpeita vain tiettyyn rajaan asti. (Juuti 2006, 46.)

Maslow'n tarvehierarkian (Kuvio 3) mukaan ylemmälle tasolle siirtyminen vaatii sen, että alemmat tarvetasot ovat tietyssä määrin tyydytetty. Maslow'n mukaan nykyaikaisissa yhteiskunnissa suurin osa ihmisistä on tyydyttänyt ainakin osittain perustarpeensa. Tasolta toiselle siirtymisprosessia voitaisiin kutsua myös termillä täyttymys-kasvu. (Viitala 2003, 154.)



Kuvio 3. Maslow'n tarvehierarkia. (Maslow 1954).

## 2.4 Esimiestyöskentely

Johtaminen vaatii monipuolista osaamista ja hyvään esimiestyöhön kuuluu monia eri rooleja. Hyvän esimiehen pitää olla "valmentaja, sparraaja, tiiminvetäjä, projektipäällikkö, työnjohtaja, ongelmanratkaisija, työhonottaja ja asiantuntija." (Hyppänen 2013, 13). Näitä rooleja pitää osata tasapainotella erilaisissa tilanteissa ja oikealla tavalla, jotta johtamisen vaikutus työntekijöihin olisi toimiva ja tehokas. Kaikkia ihmisiä pitää kohdella eri tavalla, mutta silti tasapuolisesti. Johtajan tärkein tehtävä on sisäistää työntekijöiden tehtävät ja viestiä tämä tieto selkeästi alaisilleen. Muut johtajan tehtävät tukevat tätä tavoitetta ja yrityksen toimintaa. (Hyppänen 2013, 13-16.)

Esimiesten vastuualue on laaja ja esimiesten pitää olla työssään asiantuntijoita. Työntekijöiden toimintaa pitää arvioida, valvoa ja tukea. Hyvässä työilmapiirissä, selkeillä ohjeilla ja tavoitteilla annetut työtehtävät onnistuvat huomattavasti paremmin, joten esimiehen on pidettävä näistä perustekijöistä huolta. (Pietikäinen 2011, 101–102.) Esimiehen täytyy luottaa työntekijöihinsä, jotta he onnistuvat tehtävissään, kun heille annetaan siihen edellytykset. Pitkäaikainen kehitys muodostuu rakentavasta palautteesta ja henkilöstön hyvästä sitouttamisesta. Henkilökunnan sitoutumista työhönsä voi kasvattaa esimerkiksi virkistystoiminnalla, hyvällä työympäristöllä ja selkeillä tavoitteilla. (Hyppänen 2013, 16.)

Yrityksellä tulisi olla selkeä toiminta-ajatus, arvot ja visio. Nämä tekijät luovat toimintaan tarkoituksenmukaisuutta ja oikeaa suuntaa (Järvinen 2000, 10-26). Surullisen kuuluisa lausahdus "Olen vain töissä täällä" luo kuvaa, jossa työntekijä ei usko työpaikan tavoitteisiin. Selkeän yritysvision määrittämisellä on todettu olevan kolme suurta vaikutustekijää yrityksen toimintaan. Selkeä visio auttaa yrityksen tavoitteiden selkeyttämisessä ja luo työntekijöille yhteisen päämäärän. Visio antaa työntekijöille lisäksi ohjenuoran, jonka perusteella he pystyvät tekemään omatoimisia päätöksiä, jotka ovat yritysjohtoon ja yrityksen toiminnan näkemyksen mukaisia. Visio voi myös saada arkisen asian kuulostamaan vaikuttavammalta ja mielekkäämmältä, kun ajattelee suurempaa kokonaisuutta. (Cyberdone Dynamics 2016.)

Esimerkiksi työntekijöiden vastaus kysymykseen "Mitä teet työkseesi?" voi olla "Olen vain muurari." tai "Rakennan maailman korkeinta rakennusta." Arvomaailman määrittely auttaa työnantajia luomaan oikeanlaista kuvaa yrityksestä ja palkkaamaan samalla tavalla ajattelevia työntekijöitä jatkossa. Toiminta-ajatuksella tarkoitetaan perimmäistä syytä yrityksen olemassaololle ja auttaa työntekijöitä motivaatiossa, kun he kyseenalaistaisivat "Miksi edes teemme tätä". (Hyppänen 2013, 48-50.)

Palautteen antaminen on tärkeä askel toiminnan parantamiseen. Palautettakin voi antaa hyvin tai huonosti. Hyvään palautteenantoon kuuluu tilanteen tulkinta monelta eri kantilta. Hyvässä palautteessa tulee ilmi, että se on asianmukaista, reilua ja tuloshakuista. Oikein hoidettuna palautteen antamisesta voi jäädä työntekijälle positiivinen tunne, kun työntekijän oma tietotaso työstä kasvaa ja hänen työtehtävänsä helpottuvat. Asiantuntevempien työntekijöiden kanssa palaute voi toimia dialogimaisesti ja heidän mielipiteitään kannattaa arvostaa. Huolimattomuudesta johtuvalle tehottomuudelle voidaan löytää usein syitä ja korjausmahdollisuuksia, jos asiaa lähestytään oikealla tavalla. Tässä auttaa hyvä työilmapiiri ja tarpeellinen kommunikaatio työyhteisössä. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 29-30.)

## 2.5 Sisäinen viestintä

Yrityksen henkilöstö on tiedottamisen kannalta tärkeä sidosryhmä. Nykyään henkilöstöä kiinnostaa yrityksen taloudelliset sekä tulevaisuuden näkymät, jotka vaikuttavat oman työpaikan pysyvyyteen. Henkilöstön tulee lisäksi tietää yrityksen toiminnan tavoitteet ja se miten työntekijä voi omalta osaltaan vaikuttaa tavoitteisiin pääsemiseen. 1970-luvulla säädettiin yhteistoimintalaki, joka määrittää, mitä asioita yrityksen on ainakin tiedotettava henkilöstölle. Näitä asioita ovat tilinpäätös, selvitys yrityksen taloudellisesta tilasta, tuotanto- tai toimintanäkymiin perustuva henkilöstösuunnitelma, henkilöstöryhmien palkkatilastot, henkilöstöasioiden hoidon yleisperiaatteet ja toimintaorganisaatio sekä muutokset edellä mainituissa asioissa. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 103-108.)

Sisäisessä viestinnässä ongelmaksi saattaa muodostua tiedon suuruus tai sen vähyys. Tietoa voi siis olla esillä liikaa tai liian vähän, jos tietoa on liikaa esillä sitä ei keretä hyödyntämään ja kun on liian vähän saattaa se olla asioista, joista ei olisi haluttukaan tietoa. Sisäisen tiedottamisen tavoitteet voidaan jakaa kolmeen osioon: tiedonkulku, vuorovaikutus ja sitoutuminen. Tyytyväisyys ja tyytyväisyys yrityksen sisäiseen tiedonkulkuun on osoitettu lukuisin tutkimuksin. Mikäli työntekijät kokevat sisäisen viestinnän olevan kunnossa niin he ovat tyytyväisiä työhönsä ja työyhteisöönsä. (Kauhanen 2006, 168-169; Kortetjärvi-Nurmi, ym. 2008, 103- 108.)

Yrityksen tiedonkululla on varmistettava, että kaikki työntekijät saavat nopeasti tiedot, joita he tarvitsevat työnsä suorittamisessa. Tietojen tulee olla lisäksi helposti saatavissa. Tavoitteena on vaikuttaa siihen, että työntekijä tajuaa itsensä ja työnsä merkityksen osaksi koko yrityksen kokonaisuutta. Viestinnän keinoin yritys voi jatkuvasti pyrkiä vaikuttamaan henkilöstöönsä, jotta he näkisivät itsensä osana suurta kokonaisuutta yrityksessä ja sen toiminnassa. (Juholin 2006, 153.)



Vuorovaikutus on tärkeää yrityksessä, koska sen avulla saadaan pidettyä vahvana me-henkeä. Me-hengellä tarkoitetaan työyhteisön yhteenkuuluvuutta. Tätä me-henkeä parantamalla ja ylläpitämällä yrityksen työilmapiiri kehittyy ja pysyy jatkuvasti hyvällä tasolla. Vuorovaikutuksen tulee olla avointa niin viesteissä johdolta työntekijöille kuin toisinkin päin. Avoimuudessa on tärkeää, että asiat, syyt ja seuraukset esitetään avoimesti niitä kaunistelematta. Vuorovaikutusta työympäristössä tapahtuu yleensä tauoilla, yrityksen juhlissa ja erilaisissa tiedotustilaisuuksissa. (Kortetjärvi-Nurmi, ym. 2008, 103-108.)

Sisäisen viestinnän viimeinen tehtävä on tukea yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja. Yrityksen tulee kertoa tavoitteista, tuloksista ja tulevaisuuden suunnitelmista tai näkymistä. (Kuvaja & Malmelin 2008, 67.) Yrityksen johdon tulee käsitellä edellä mainittuja asioita henkilöstön kanssa. Näin työntekijät sisäistävät asiat ja osaavat toimia niiden vaatimalla tavalla. Sitoutuminen työhön vaatii, että työntekijät tajuavat ja hyväksyvät annetut tiedot. Pelkkä kertominen ei muuta tilannetta miksikään. (Kortetjärvi-Nurmi ym. Ollikainen 2008, 103-108.)

Yrityksen johdon tulee kertoa tulevista muutoksista työntekijöilleen. Mikäli avointa viestintää varsinkin ikävistä muutoksista ei ole tiedossa, saattaa syntyä niin sanottu ”puskaradioilmiö”. ”Puskaradioilmiöllä” tarkoitetaan yritykseen liittyvien asioiden leviämistä työyhteisössä. Tiedot ovat välillä oikein, mutta välillä tiedot voivat olla liioiteltuja ja vääristyneitä matkan varrella. Tämän kaltaisella tapahtumalla saattaa olla erittäin huonoja vaikutuksia koko työyhteisön tyytyväisyyteen. Tiedon panttaus saattaa aiheuttaa tietotyhjiöitä ja kiristää turhaan välejä työyhteisössä. Nopealla, avoimella ja rehellisellä tiedottamisella yritys voi estää kyseisten tietotyhjiöiden syntymisen. (Kortetjärvi-Nurmi, ym. 2008, 103-108.)

## 2.6 Motivaatio

Motivaatio koostuu sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä. Sisäiset tekijät ovat yleensä pitkäkestoisempia ja ne johtuvat henkilön omasta taustasta sekä hänen omien arvojen mukaisesta elämisestä. Ulkoinen motivaatio tulee työympäristössä esimerkiksi palkasta ja hyvästä palautteesta. Sisäinen motivaatio on pitkäkestoisempaa ja jos työntekijä onnistuu hyödyntämään sitä työssään, hän pystyy tekemään työtä helpommin pitkäkestoisesti stressaantumatta. Tämän takia on tärkeää sitoa yrityksen toiminta henkilöiden sisäiseen arvomaailmaan ja saada ne kohtaamaan. Ulkoisella motivaatiolla on vaikea vaikuttaa työn mielekkyyteen vuosien saatossa. (Terveysverkko 2016.)

Motivaatio rakentuu pienemmistä tekijöistä, joista muodostuu yleiskuva henkilölle siitä, että onko työ motivoivaa. Siihen voi vaikuttaa esimerkiksi työtilojen toimivuus, työasu tai arkisten työtehtävien sujuvuus. Jonkinlainen tunnustus hyvästä työstä on myös hyvin tärkeää.

Lisäksi on asioita, joihin on työilmapiirissä vaikea vaikuttaa, mutta jotka

kannattaa ottaa huomioon, kuten ikään ja arvomaailmaan liittyvät motivaatiot. Näiden tekijöiden kohdatessa syntyy motivoitunut työntekijä. (Viitala 2003, 160-162.)

## 2.7 Työstressi

Työstressi ilmaantuu siinä vaiheessa, kun työntekijä tuntee itsensä kykenemättömäksi suoriutumaan työstään ja työnantajan vaatimuksista sekä odotuksista. Työstressiin vaikuttavat monet eri tekijät, niin työympäristöstä kuin työntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksistakin lähtöisin olevat. Karkeasti työstressin aiheuttajat voidaan jakaa psyykkisiin ja sosiaalisiin kuormitustekijöihin. (Kasslin-Pottier 2009, 73; Työterveyslaitos 2016.)

Psyykkiset kuormitustekijät liittyvät työntekijän tekemään työhön. Työn kuormittavuus, työajat ja olosuhteet vaikuttavat työntekijän stressin kehittymiseen. Ylikuormittavalla työllä tarkoitetaan työtä, jossa työntekijällä on liikaa töitä ja jatkuva kiire. Työntekijä ei lisäksi pysty itse vaikuttamaan työhön juuri mitenkään. Toisaalta työ voi olla alikuormittavaa, jolloin työntekijältä ei odoteta psyykkisiä vaatimuksia. Alikuormittavasta työstä johtuen työntekijälle voi aiheutua stressiä, jos hän kokee itsensä turhautuneeksi ja aloitekyvyttömäksi. Lisäksi stressiä voi aiheutua, kun työntekijän oppimisen mahdollisuudet kärsivät ja työ ei tarjoa ollenkaan haasteita. (Nummelin 2008, 71-74.)

Työajasta ilmenevää työstressiä ilmenee työntekijöillä, joilla on epäsäännölliset työajat. Epäsäännöllisellä työajalla tarkoitetaan sitä, että työntekijä ei tiedä esimerkiksi viikkoa ennen millainen työviikko hänellä on edessään työaikojen suhteen. Tutkimuskohteenamme oleva ala on hyvä esimerkki alasta, jossa ilmenee epäsäännöllisiä työaikoja. Kuljettajat joutuvat välillä olemaan yötä kuorma-autoissaan kaukana omasta kodistaan ja itse tehtävienkin välissä voi olla taukoja. Taukojen jälkeen työt jatkuvat ja näin ollen työpäivä pitenee. (Työterveyslaitos 2016.)

Työolosuhteista aiheutuvaan stressiin on alasta riippuen joko helppoa tai vaikeaa vaikuttaa. Sisätyössä työolosuhteet ovat useimmiten paremmat kuin ulkotyössä. Pelkästään sääolosuhteet erottavat sisä- ja ulkotyön olosuhteet toisistaan. Sisällä työskentelevillä henkilöillä stressiä voi aiheuttaa muun muassa ilmanlaatu, työntekovälineet tai rakennuksissa olevat viat, joista johtuu alhainen lämpötila tai vetoisuus. Sisällä työskentelevien henkilöiden ongelmiin voidaan puuttua korjaamalla ongelmat. Työntekovälineet voidaan esimerkiksi vaihtaa ergonomisempiin. Ulkona työskentelevillä ihmisillä työstressiä voi aiheuttaa ilmasto, turvallisuus ja fyysiset vaaratekijät. Ongelmiin voidaan jossakin määrin puuttua järjestämällä työturvallisuuskursseja ja oikeanlaisia työntekovälineitä ja työvaatteita (Työterveyslaitos 2016). Ilmasto ei pysty vaikuttamaan ja varsinkin kuljetusalalla kuorman purku ja lastaaminen sateessa tai kylmässä lumituiskussa nostaa työntekijän stressitasoa.

Sosiaaliset kuormitustekijät liittyvät työpaikalla työntekijän suhteista muuhun työyhteisöön. Epätasa-arvoinen tai epäasiallinen kohtelu ja seksuaalinen häirintä ovat kaikki stressiä aiheuttavia tekijöitä. Työyhteisön yhteistyön puuttuminen, huono tiedonkulku, epäoikeudenmukainen esimiestyö ovat myös sosiaalisia kuormitustekijöitä. (Valtiovarainministeriö 2013.)

### 3 Tikkanen Racing Oy ja Kellotrans Oy

Tässä luvussa käymme läpi kohdeyritysten historiaa, nykyaikaa ja tulevaisuuden näkymiä. Tulevaisuuden näkymien tueksi tutkimme yritysten viimeisen viiden tuoden taloustietoja. Luvussa on lisäksi joitakin kuvia yritysten kalustosta, jotta lukija ymmärtää tarkemmin kohdeyritysten liiketoimintaa.

#### 3.1 Yrityksen historia

Tikkanen Racing Oy (kuvio 4) on Tuusulassa toimiva tieliikenteen tavarankuljetuspalveluita tarjoava yritys. Yrityksen on perustanut Ari Tikkanen vuonna 1998, mutta yrityksen juuret juontavat 1970-luvun puoleenväliin, jolloin Arin isä Pekka Tikkanen aloitti uransa kuljetusliike Esko Muhosella. Esko Muhonen koulutti Pekan autoilijaksi ja lokakuussa 1980 Pekka anoi liikennelupaa ja sai puoltavan kuljetusluvan pakettiautoon. Pakettiautolla ryhdyttiin ajamaan Fazer-leipomom leipäajoja. Leipäajojen lisäksi yritys ajoi erilaisia tilausajoja, joita oli mahdollista suorittaa vain pakettiautolla. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)



Kuvio 4. Tikkanen Racing Oy:n logo. (Tikkanen Racing Oy 2016.)

1980-luvun puolella välissä Tikkaselle tarjoutui mahdollisuus ostaa Erkki Raiskin kuolinpesältä kuorma-auto liikennelupineen. Kuorma-auto oli vaihtolava-auto, jolla kuljetettiin roskalavoja. Toimintaan kuului lisäksi roskalavojen vuokrausta. Yritykseen hankittiin lisää jäteautoja eläkkeelle siirtyviltä kuljetusalan yrittäjiltä. Samoihin aikoihin hankittiin ensimmäinen nosturiauto ja yrityksen toiminta jatkoi kasvamistaan. Yrityksen laajetessa perustettiin Arpek-Trans Oy niminen yritys. Yhtiön liiketoimintaan tuli vuosien varrella mukaan rakennuspuolen haalauksia, leipomokoneiden siirtoja ja tiivis yhteistyö silloisen Helsingin Osuuskaupan kanssa. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)

Toiminta laajeni voimakkaasti ulkopuolisten yrittäjien tultua mukaan omilla autoillaan. Jätebisnes myytiin Sita Finland Oy:lle kokonaisuudessaan ja Arpek-Trans Oy keskittyi nosturi- ja kuljetustyöhön. Asiakassuhteet nosturitöihin kehittyivät vaihtolava-asiakkaiden pohjalta. Tikkanen Racing Oy ja Arpek-Trans Oy sulautettiin yhteen vuodenvaihteessa 2010. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)

Yhdistymisen jälkeen Tikkanen Racing Oy:n liiketoiminta kasvoi merkittävästi. Näihin aikoihin Tikkanen Racing Oy:n kalustoon kuului muutama rekka ja kymmenkunta nosturiautoa. Kuviossa 5 näkyy osa nykyisistä toimitiloista. Nimi Tikkanen Racing Oy viittaa Ari Tikkasen ralliautoilu- sekä enduroharrastukseen. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)



Kuvio 5. Tikkanen Racing Oy toimitilat. (Elokorpi J. 2016)

### 3.2 Yrityksen nykyinen toiminta

Tikkanen Racing Oy:n toimitilat sijaitsevat tällä hetkellä Tuusulan Jusslassa. Yritys toimii koko Suomen laajuisesti, mutta toiminnan pääpainopiste on pääkaupunkiseudulla. Liiketoimintaan kuuluvat erilaiset nosturityöt ja tavarankuljetukset, jotka hoidetaan esimerkiksi kuviossa 6 esiintyvällä rekalla. Tikkanen Racing Oy tekee tiivistä yhteistyötä useamman eri yrityksen kanssa. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)

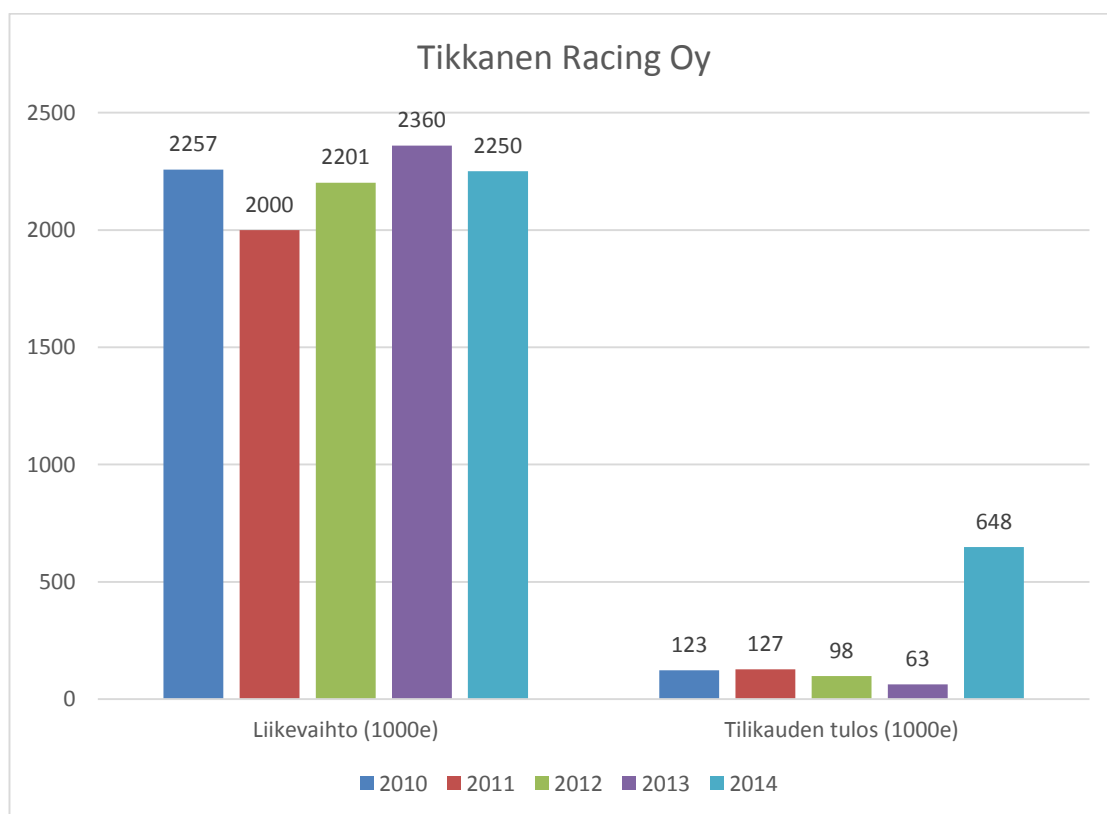


Kuvio 6. Tikkanen Racing Oy kuorma-auto (Elokorpi 2016)

Kuljetuskalustoon kuuluu kymmenkunta nosturiautoa sekä muutama lavettirekka, joilla on mahdollista kuljettaa isompia kuljetuksia. Työntekijöitä Tikkanen Racing Oy:ssä on tällä hetkellä kymmenen. Yrityksessä arvostetaan kuljettajia ja luotetaan heidän ammattitaitoonsa. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)

Tikkanen Racing Oy:n taloudellinen tilanne on erittäin vakaalla pohjalla. Yrityksen vakaasta pohjasta kertoo Suomen asiakastiedon myöntämä Rating Alfa-luottoluokitus AAA, joka on korkein yrityksille myönnettävä luottoluokitus. Erikoissertifikaatti on merkki yrityksen pitkäaikaisista erinomaisista taloudellisista tunnusluvuista, positiivisista taustatiedoista sekä hyvästä maksukäyttäytymisestä. Yrityksen liikevaihto on ollut yhdistymisen jälkeen viiden vuoden tarkastelujaksolla jokaisena vuonna hieman yli kaksi miljoonaa. Liiketulos on ollut tarkastelujaksolla positiivinen. (Suomen asiakastieto 2016.)

Tikkanen Racing Oy:n tulevaisuus näyttää valoisalta jo pelkästään taloudellisia tunnuslukuja (Kuvio 7) ja toiminnan laajentumista tarkastelemalla. Yritys aikoo jatkaa toimintaansa samalla tavalla monialayhtiönä. (Tikkanen 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)



Kuvio 7: Tikkanen Racing Oy liikevaihto ja liiketulos. (Suomen asiakastieto 2016.)

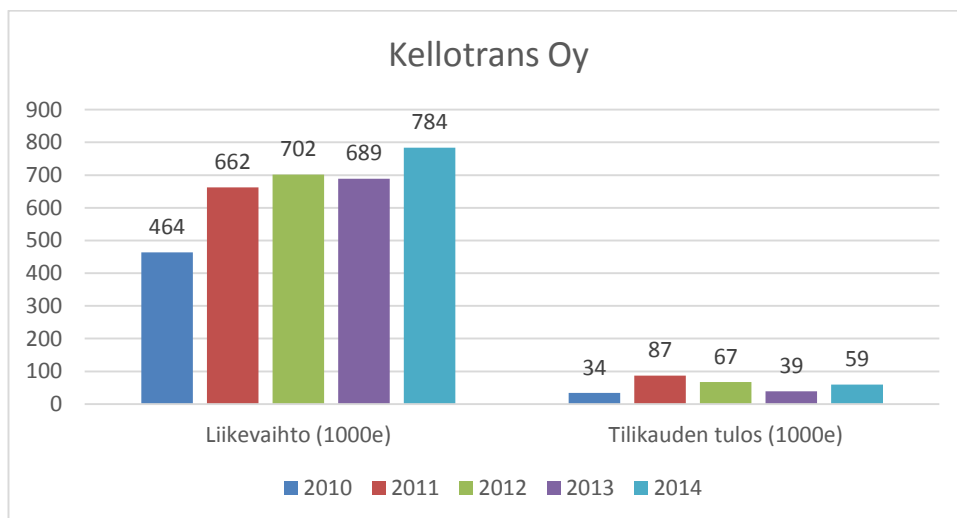
### 3.3 Kellotrans Oy

Kellotrans Oy on perustettu Pekan veljen Matti Tikkasen toimesta vuonna 1999. Kellotrans Oy tarjoaa samankaltaisia palveluita kuin Tikkanen Racing Oy. Toimiala on tieliikenteen tavarankuljetus. Kellotrans Oy toimii tiiviissä yhteistyössä Tikkanen Racing Oy:n kanssa. Työntekijöitä yrityksellä on kuusi. Kalustona yrityksellä on nostureilla varustettuja kuorma-autoja.



Kuvio 8. Kellotrans Oy kuorma-auto (Elokorpi J. 2016)

Kellotrans Oy:n taloudelliset luvut ovat vakaalla pohjalla, kuten kuviosta 9 näkyy. Liikevaihto on viiden viimeisen vuoden tarkasteluajanjaksolla ollut noin 600 000 euroa. Liiketoiminnan tulos on ollut positiivinen. (Tikkanen M 2016, Henkilökohtainen tiedonanto.)



Kuvio 9: Kellotrans Oy, Liikevaihto ja liiketulos. (Suomen asiakastieto 2016.)

## 4 Työtyytyväisyystutkimus

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksessa käytettävästä kyselomakkeesta, tutkimusmenetelmästä ja kyselomakkeen testauksesta. Lisäksi luvussa perehdytään tutkimuksen lopulliseen toteutukseen ja sen luotettavuuteen.

### 4.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus sisälsi kyselylomakkeen sekä saatekirjeen, jossa vastaajille kerrottiin tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Kyselylomake sisälsi 27 erilaista kohtaa. Suurin osa kyselyn kohdista oli mielipideväittämiä, joiden lisäksi esitimme kaksi vapaamuotoista kysymystä kyselyn loppuun.

Käytimme kyselytutkimuksessa hyödyksi Likertin asteikkoa. Likertin asteikossa esiintyy niin sanottu portaistettu vastaaminen, jolla taataan se, että kaikille löytyy oma vaihtoehto. Keskimäinen vaihtoehto on ”En osaa sanoa”, jotta vastaaja ei turhaudu, mutta saa myös kannustusta antamaan mielipiteellensä pienen painotuksen painottaa asteikon ääripäitä. (Valli 2015, 57-58.)

### 4.2 Kyselyn testaus ja toteutus

Kyselomaketta testattiin esittelemällä erilaisia versioita yritysten johtohenkilöille (Kvanti-MOTV 2015). Ensimmäiseen raakaversioon lomakkeesta teimme noin 50 kysymystä. Johtohenkilöiden ja meidän pitämämme palaverin jälkeen lomake alkoi saavuttaa lopullista muotoa. Päätimme, että väittämiä tulisi olla noin 30 kappaletta. Tutkimuksessa tarvitaan vastauksia vain sen verran, kuin on tarpeellista ja alkuperäisistä 50 väittämästä osa alkoi myös toistaa itseään.

Suurella kysymysmäärällä ei siis olisi ollut tutkimuksessamme kovinkaan suurta merkitystä, koska jo alle 30 kysymyksellä saimme tarpeeksi aineistoa tutkimuksen toteuttamiseksi. Tutkimuksen kylläntymispiste eli saturaatio tuli lopulta alkuperäisestä kaavakkeesta runsaasti alaspäin. (Eskola & Suoranta 1999, 62-63.)

Korjauksina alkuperäiseen kyselyyn lisäsimme avoimet kysymykset ja mukautimme ja selkeytimme osaa kysymyksistä sopiviksi kohdeyrityksen työympäristöön. Laajensimme kysymysperustaa kattamaan kaikki opinnäytetyössämme tutkimamme työtyytyväisyyden teoreettiset kategoriat.



Lisäksi halusimme testata, kuinka kauan aikaa kyselylomakkeen täyttö vie, joten pyysimme johtohenkilöitä täyttämään kaavakkeen. Testauksesta saadulla tiedolla päädyimme 27 kysymykseen, jotta työntekijät jaksaisivat täyttää kyselyn ennen tai jälkeen työpäivän. Kyselyn saavutettua lopullinen muotonsa, se tulostettiin paperisena versiona työntekijöille.

Kyselylomakkeet vietiin toimitiloihin 5.2.2016 ja vastausaikaa annettiin 19.2.2016 asti. Vastausaikaa oli yhteensä reilut kaksi viikkoa, joka osoittautui sopivan pituiseksi ajaksi. Vastaukset palautettiin toimitiloissa olevaan laatikkoon.

#### 4.3 Hyvän tutkimuksen vaatimukset

Tässä vaiheessa, kun olimme tehneet kyselyn ja saatoimme hahmottaa kokonaisuutta, halusimme miettiä ja pohtia tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Jos perustaa ei ole tässä vaiheessa rakennettu huolella tutkimuksen, hyöty kärsii.

Heikkilän (2004, 29-32) mukaan tutkimus on onnistunut, mikäli sen avulla saadaan luotettavia vastauksia kysymyksiin. Tutkijoiden tulee tehdä tutkimus rehellisesti, puolueettomasti, ja siten, että vastaajille ei koidu haittaa tutkimuksesta. Heikkilä esittelee hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksia, joita ovat validiteetti, reliabiliteetti, objektiivisuus, tehokkuus ja taloudellisuus, avoimuus, tietosuoja, hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus sekä sopiva aikataulu.

Tutkimuksemme kannalta validiteetti ja reliabiliteetti olivat tärkeimmät tekijät ja tutkimme tekijöitä tarkemmin. Muut tekijät olivat tutkimuksemme kannalta selkeitä tai tarpeettomia. Tehokkuus ja taloudellisuus eivät esimerkiksi liittyneet juuri ollenkaan tutkimukseemme, koska tutkimuksemme oli ilmainen ja sen tarkoitus ei ollut tuottaa rahaa.

#### 4.4 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössämme käytettävä tutkimusmenetelmä on pitkälti kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmuoto. Vastausten tulkinnessa käytettiin hyödyksi kvalitatiivista tutkimusmenetelmää (Kananen 2015, 25-26). Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii tutkimukseemme parhaiten, koska tutkimuksen tarkoituksena on saada vastaus mahdollisimman monelta henkilöltä selkeässä ja jatkossa hyödynnettävässä muodossa. Menetelmien avulla saimme selkeimmät johtopäätökset työtyytyväisyyden tilasta. (Kananen 2008, 10.)

Kvantitatiivisen tutkimukset tulokset voidaan analysoida ja esittää erilaisin kuvioin ja taulukoin. Taulukoista tai kuvioista saa selvitettyä helposti esittävällä tavalla havaintoja työtyytyväisyyden tämänhetkisestä tilasta. Tosin kvantitatiivisella menetelmällä saa juuri kuvattua

vallitsevan tilanteen, mutta ei tilanteeseen vaikuttavia syitä tai työntekijöiden omia parannusehdotuksia. (Heikkilä 2014, 15-16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus voi tarkoittaa periaatteessa mitä tahansa tutkimusta, jonka avulla yritetään löytää erilaisia löydöksiä ilman tilastollisia tai muita määrällisiä menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita, eikä ollenkaan numeroita. (Kananen 2008, 25-26.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei lisäksi pyritä yleistämään, vaan tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ilmiötä, ilmiön ymmärtämistä ja mielekkään tulkinnan antamista. Menetelmällä pyritään ymmärtämään ilmiö erittäin syvällisesti. Tutkimuksen toteuttamiseksi ei ole tarkkaa viitekehystä ja analyysi on syklinen prosessi. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia pelkästään yhtä tapausta. Tutkimusmuoto antaa tekijällään uuden tavan ymmärtää eri ilmiöitä. Laadullisen tutkimuksen kohteena ovat yleensä prosessit. Tutkimuksen aikana ollaan kiinnostuneita ilmiöiden merkityksistä ja siitä miten ihmisen kokevat ne. Tiedonkeruun ja analysoinnin tutkija hoitaa itse tekemällä havainnoistaan tutkimustuloksia. (Kananen 2008, 25-26.)

#### 4.5 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen tarkoituksena on mitata sitä, mitä tutkijan on ollut tarkoituksena tutkia. Mikäli tutkija ei ole asettanut tutkimukselleen täsmällisiä tavoitteita, hän voi helposti tutkia vääriä asioita tutkimuksen kannalta. Heikkilän (2004, 29-30) mukaan validiteetti tarkoittaa karkeasti ottaen systemaattisen virheen puuttumista ja että validilla mittarilla suoritettujen mittauksien ovat keskimäärin oikeita. Jos tutkija ei ole määritellyt käsitteitä ja muuttujia tarpeeksi tarkasti ja huolellisesti niin tutkimuskaan ei voi olla validi. Validiteettia on erittäin hankala tutkia jälkikäteen, vaan validiteetti tulee varmistaa etukäteen suunnittelemalla tutkimus huolellisesti ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla.

Tutkimuksen validiteettiä voi edistää mittaamalla tutkimuksen kannalta oikeita asioita yksiselitteisesti ja niiden tulee kattaa tutkimusongelma kokonaisuudessaan. Heikkilän mukaan tutkimuksen pätevyteen vaikuttaa myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkean vastausprosentin saaminen tutkimukseen. (Heikkilä 2004, 29-30.)

Heikkilän mukaan reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten tarkkuutta, eivätkä tutkimuksen tulokset saa olla sattumanvaraisia. Heikkilä toteaa lisäksi, että luotettavan tutkimuksen tulee olla toistettavissa samanlaisin tuloksin. (Heikkilä 2004, 30-31.)

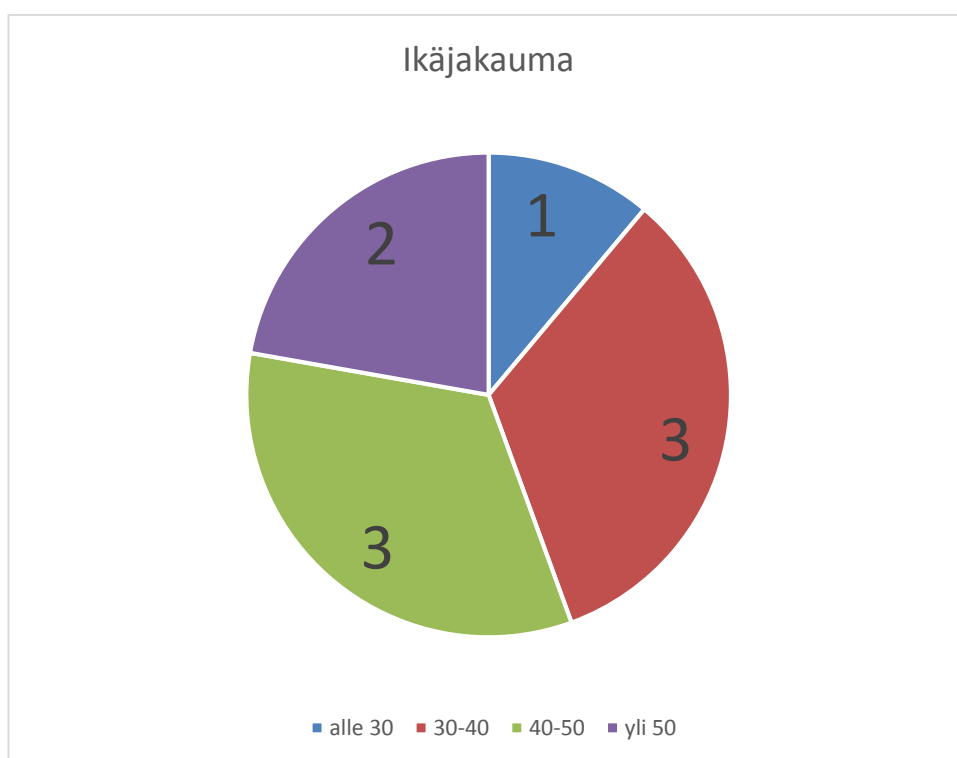
Anttilan mukaan realibiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja kykyä erottaa sattumanvaraiset tulokset tuloksista, jotka näyttävät jonkun ilmiön ominaispiirteitä. Realibilitteettia käytetään yleensä määrällisen tutkimuksen yhteydessä, koska tutkimuksen vastausprosentin ollessa alhainen, tutkimuksen tulokset saattavat olla vääristyneitä ja johtavat tutkijan harhaan. Tällaisessa tapauksessa tutkimus on epäluotettava. (Anttila 2006, 400-402.)

## 5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitetään väittämät ja tutkimuksen tulokset samassa järjestyksessä kuin ne olivat kyselylomakkeessakin. Tulokset on esitelty kaavioilla ja tuloksista on laskettu vastausten keskiarvo. Luvun lopussa tutkimuksen tulokset esitellään tarkemmin kategorioittain.

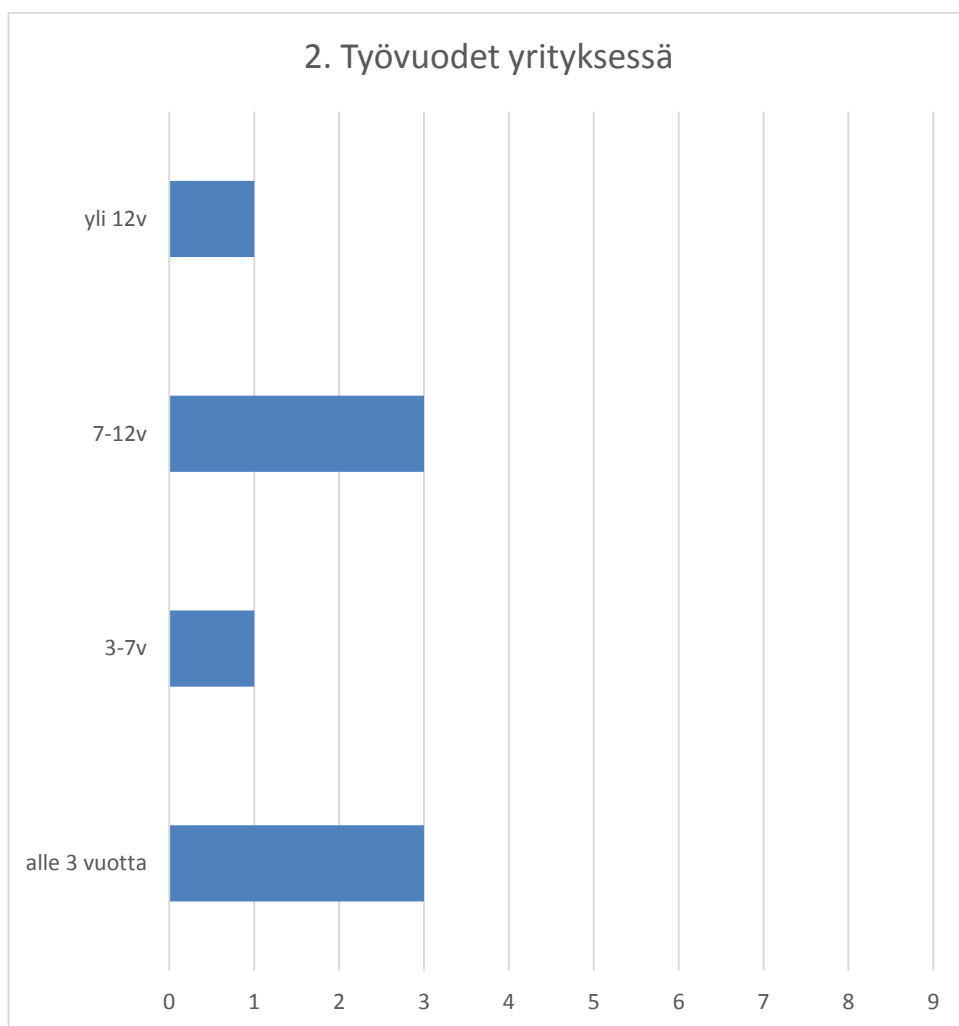
### 5.1 Taustatiedot

Esitimme taustatiedoista kaksi kysymystä. Ensimmäinen koski ikäjakaumaa ja toinen työvuosia yrityksessä. Kuviossa 10 näkyy yritysten työntekijöiden ikäjakauma. Ikäjakauma painottuu suurimmaksi osaksi yli 40-vuotiaisiin työntekijöihin. Työntekijät ovat siis jo pääosin kokeneita työssäkäyviä ihmisiä. Tämä vahvistaa työntekijöiden realistisia odotuksia ja pidempää kokemusta alan tehtävissä, joten tilastotiedon luotettavuus pitkällä tähtäimellä kasvaa. Eri ikäluokilla painottuvat myös tietyt arvot ja tavat.



Kuvio 10: Yrityksen ikäjakauma.

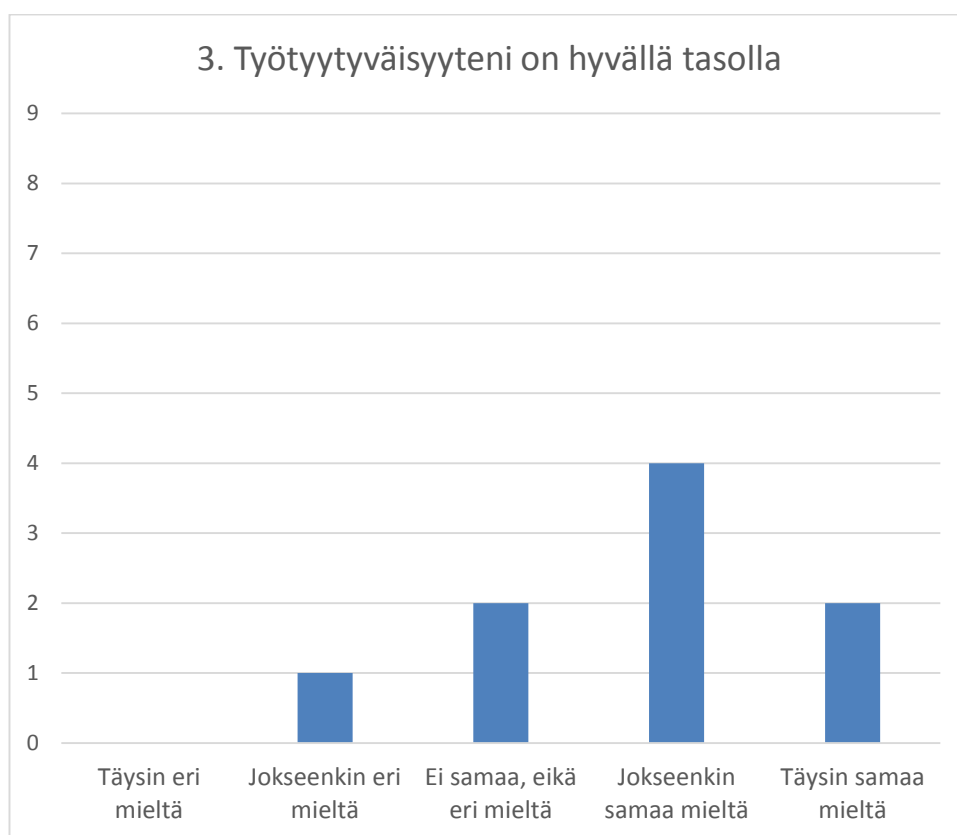
Pitkistä työurista on hyötyä niin yritykselle, kuin työntekijöillekin. Matala vaihtuvuus auttaa työntekijöitä ja työnantajaa muokkaamaan työympäristön yksilöidymmin työntekijöille sopivammaksi. Pitkäaikaisista työsuhteista syntyy myös luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Kuviosta 11 ilmenee, että suurin osa vastaajista on ollut yrityksissä yli kolme vuotta ja puolet yli seitsemän vuotta. Tämä kuvaa hyvin matalaa vaihtuvuutta, mikä on positiivinen asia.



Kuvio 11: Työvuodet yrityksessä.

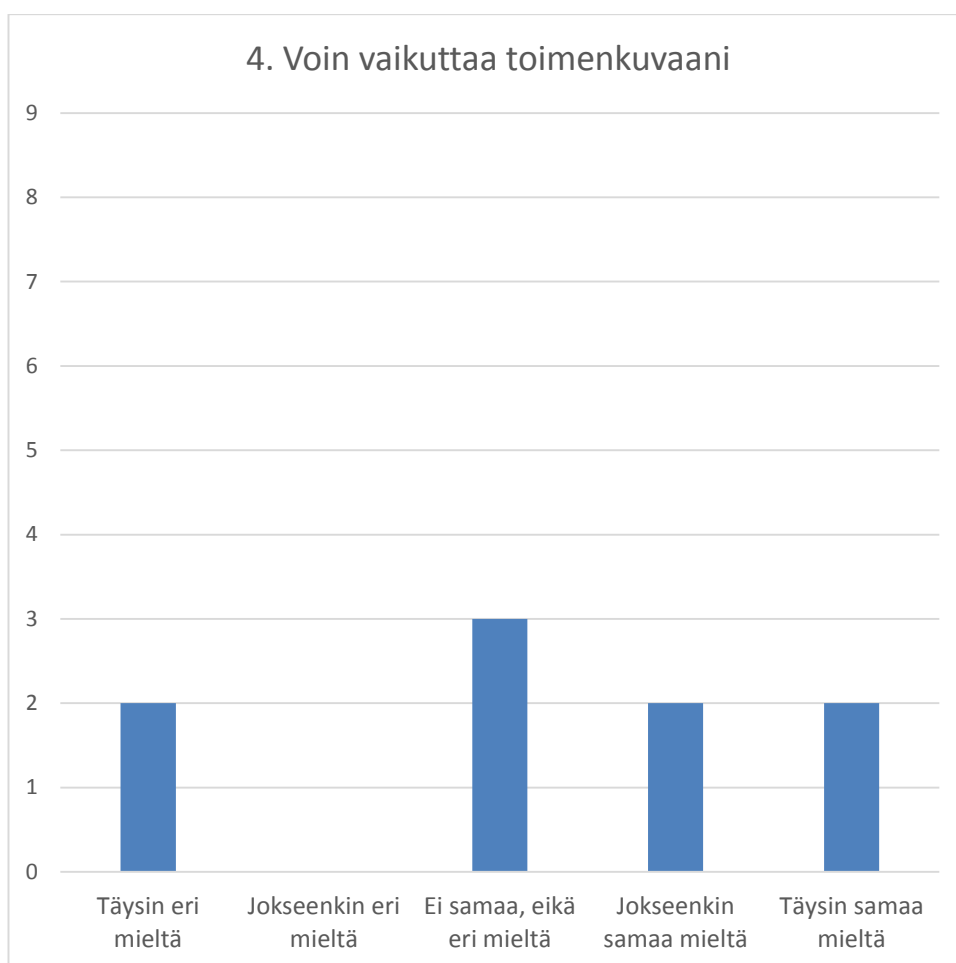
## 5.2 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyteen liittyen esitimme kaksi väittämää. Väittämissä asteikko oli jokaisessa kysymyksessä yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Aloitimme tärkeimmällä toteamuksella, eli työtyytyväisyyden nykytasolla. Työtyytyväisyys rakentuu osatekijöistä ja kuvaa monien toteamuksien yhteistekijöitä. Kuten kuviosta 12 huomataan, työtyytyväisyyden nykytaso koettiin jokseenkin hyväksi ja keskiarvoksi tulikin 3.78. Vastaajista kaksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljä jokseenkin samaa mieltä, kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 12: Työtyytyväisyyteni on hyvällä tasolla.

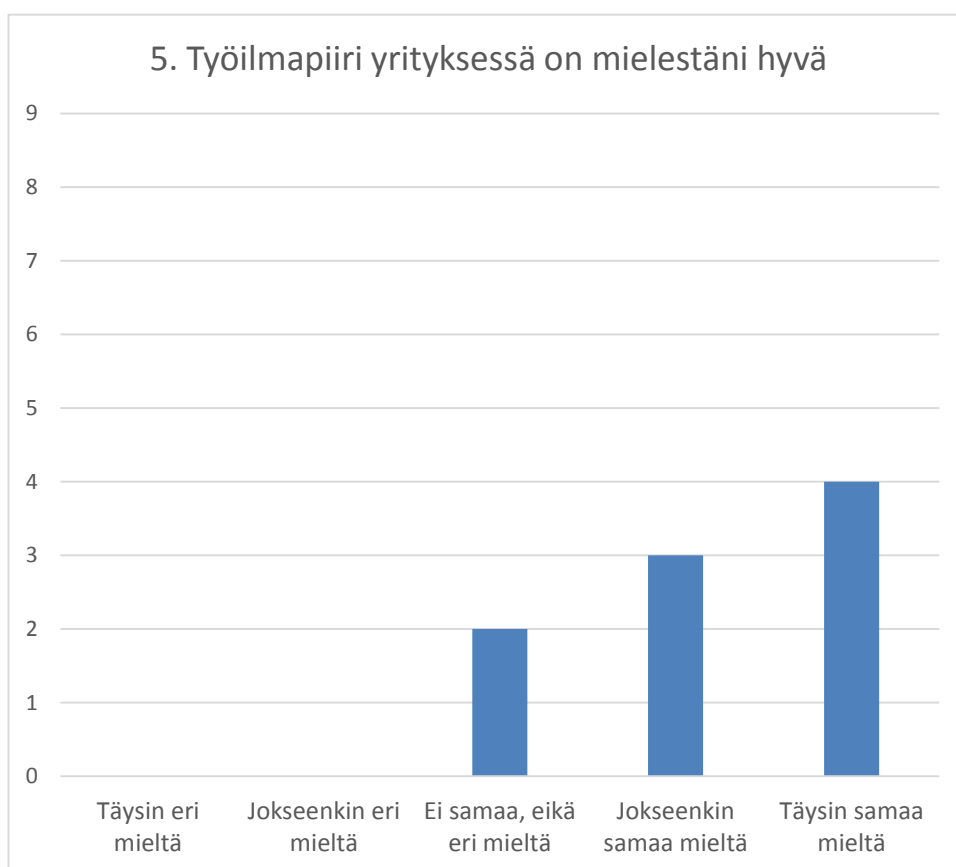
Toimenkuvaan vaikuttaminen ei ole välttämättä pakollista yrityksen kyseisellä toimialalla työtyytyväisyyden saavuttamiseksi, mutta on hyödyllistä, että työntekijät tuntevat voivansa ilmaista parannusehdotuksia nykytilanteeseen tarpeen tullen. Kuviossa 13 keskiarvoksi muodostui 3.22 hajonnan ollessa suuri. Kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kaksi jokseenkin samaa mieltä, kolme ei ollut samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



Kuvio 13: Voin vaikuttaa toimenkuvaani.

### 5.3 Työolot

Työoloihin liittyen esitimme kolme väittämää. Työolot muodostuvat suurissa määrin kanssa-työntekijöistä, esimiehistä ja työympäristöstä. Väittämissä asteikko oli jokaisessa kysymyksessä yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Yrityksen työntekijät tekevät pääosin työtehtävänsä yksin, joten keskityimme yleisilmapiiriin ja esimiesten vaikutukseen siihen. Ensimmäinen kuvio 14 koski työilmapiirin laatua. Siihen pystyy vaikuttamaan jokainen työyhteisön jäsen arkisilla päätöksillään. Esimiehillä on vaikutusta siihen, sillä he valitsevat kenet he palkkaavat. Työilmapiirin hyvyyden keskiarvoksi muodostui 4.22. Neljä työntekijöistä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kolme oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 14: Työilmapiiri yrityksessä on mielestäni hyvä.

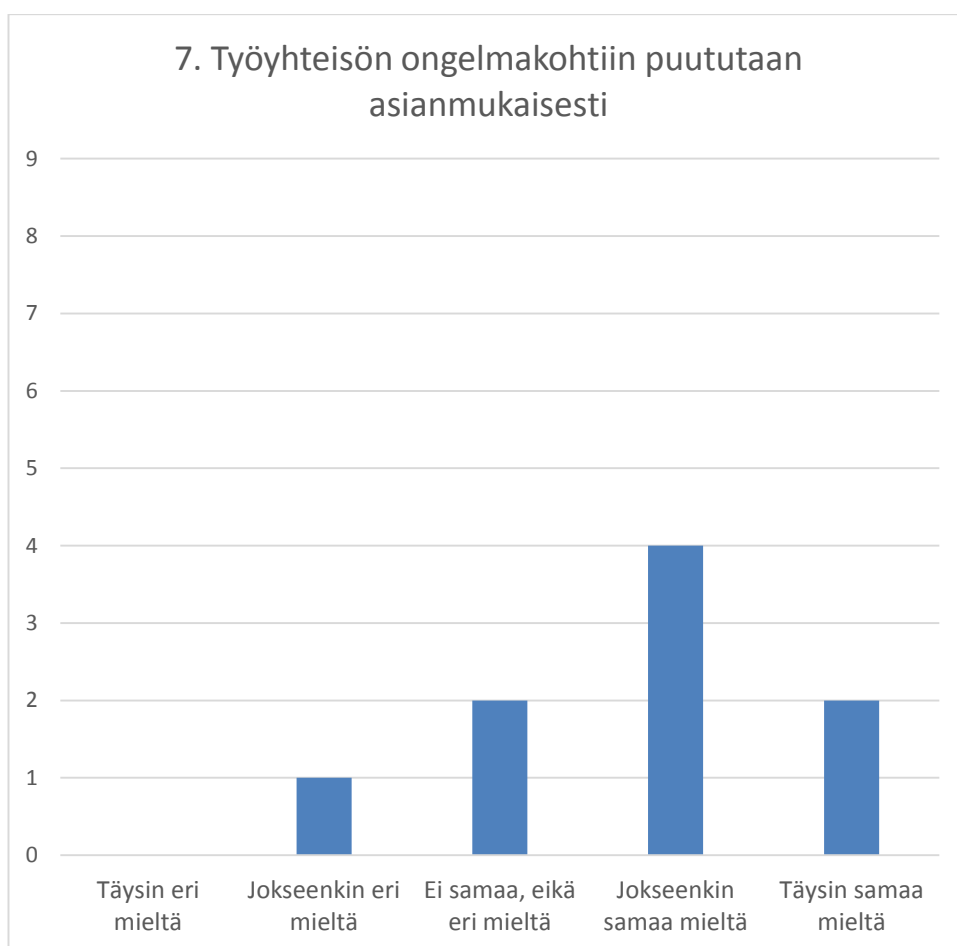


Työntekijöiden oikeudenmukainen kohtelu kertoo tasa-arvoisuudesta ja yleisestä reiluudesta työympäristössä. Se on vahva tekijä positiivisen työilmapiirin luomisessa. Kuvion 15 keskiarvoksi muodostui 4.33, joka on todella positiivinen tulos. Neljä vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljä oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 15: Työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti.

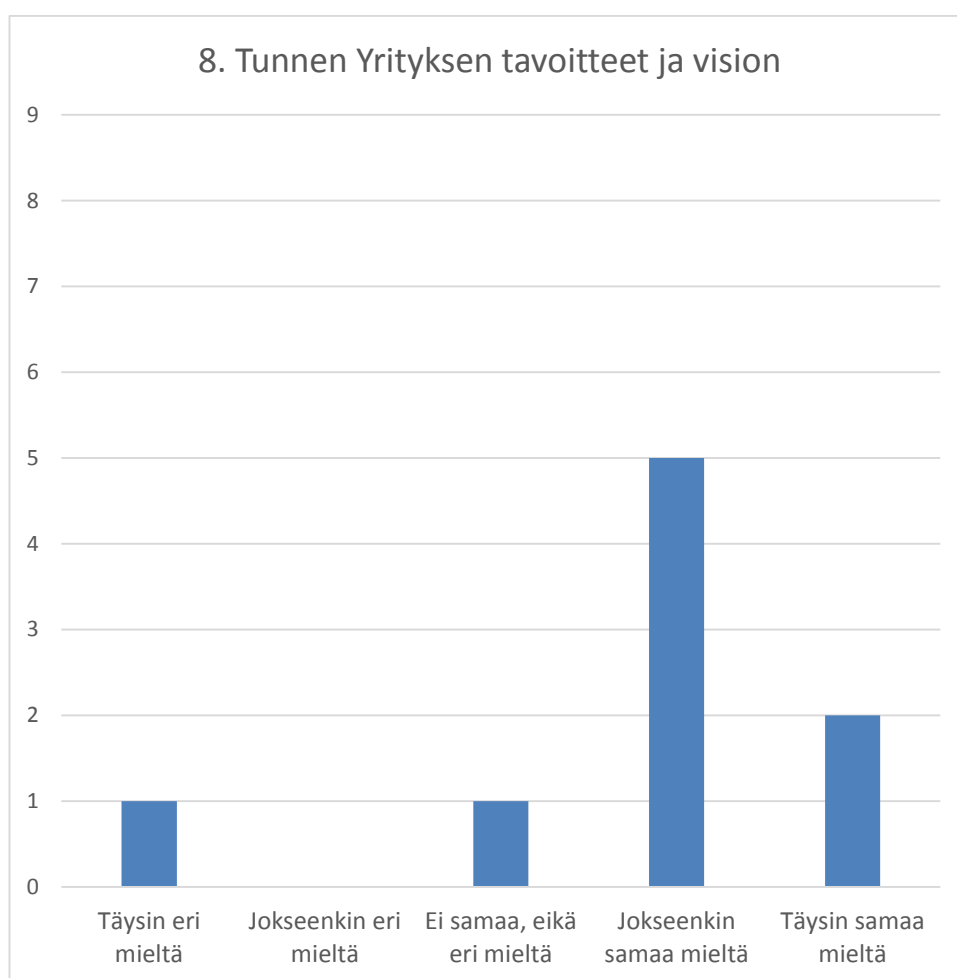
Yrityksen työympäristön ongelmakohdat voivat olla hyvinkin arkisia tavarantoimitamisesta suurempiin henkisiin rasituksiin. Ongelmat muodostuvat suuriksi yleensä pitkän ajan kuluessa, joten ongelmiin on tärkeä puuttua ajoissa ja pyrkiä ratkaisemaan ne nopeasti. Kuviossa 16 esiintyvän väittämän keskiarvoksi muodostui 3.78. Kaksi vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljä jokseenkin samaa mieltä, kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 16: Työyhteisön ongelma-kohtiin puututaan asianmukaisesti.

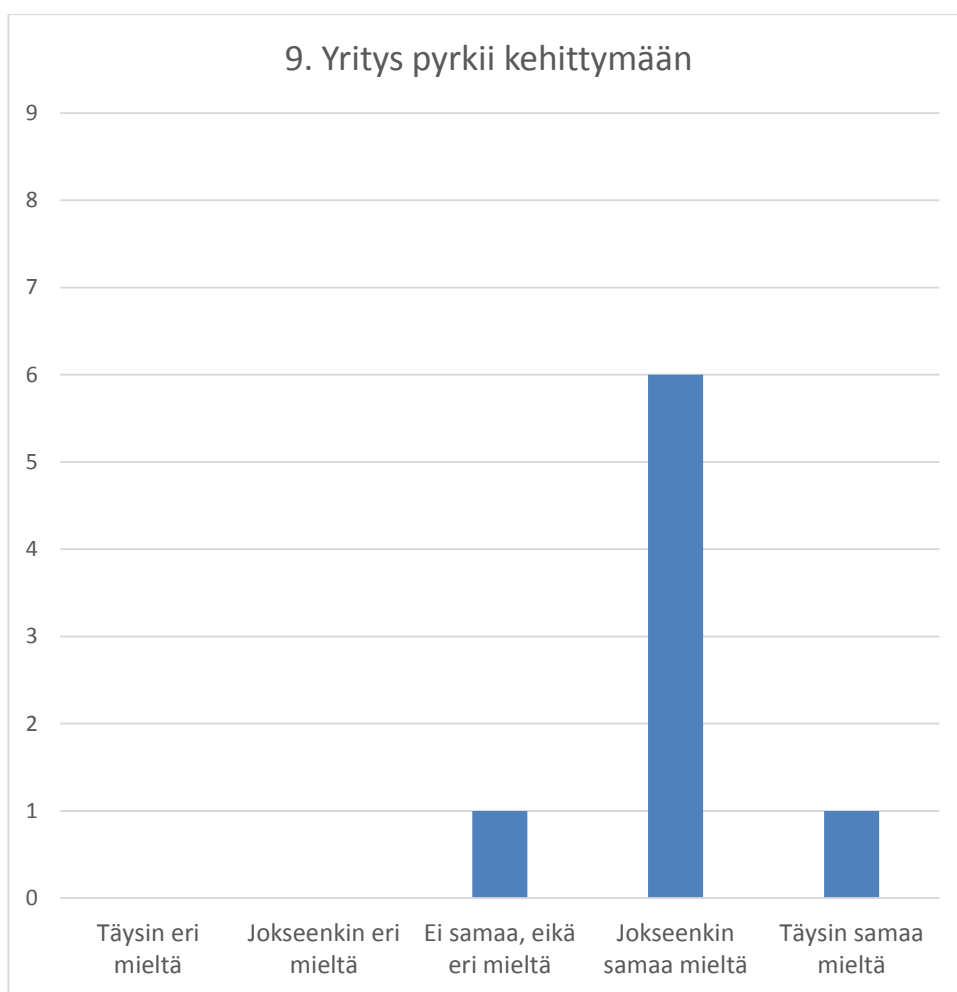
## 5.4 Yritys

Yrityksestä itsestään ja sen tarjoamista työkaluista ja tiedosta oli viisi väittämää. Tämä osa-alue on tärkeä, sillä siihen pystyy suhteellisen helposti vaikuttamaan ja sillä on kuitenkin suuri vaikutus työntekijöiden toimenkuvaan ja tarkoituksenmukaisuuteen. Yrityksen tavoitteet ja visio oli ensimmäinen väittämä. Väittämän tarkoituksena oli selvittää, onko johdon määrittämä yrityksen perustehtävä ja toimintajatus välittynyt työntekijöille. Väittämän keskiarvoksi muodostui 3.78, kuten kuviosta 17 huomaa. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä viisi vastaajaa, yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



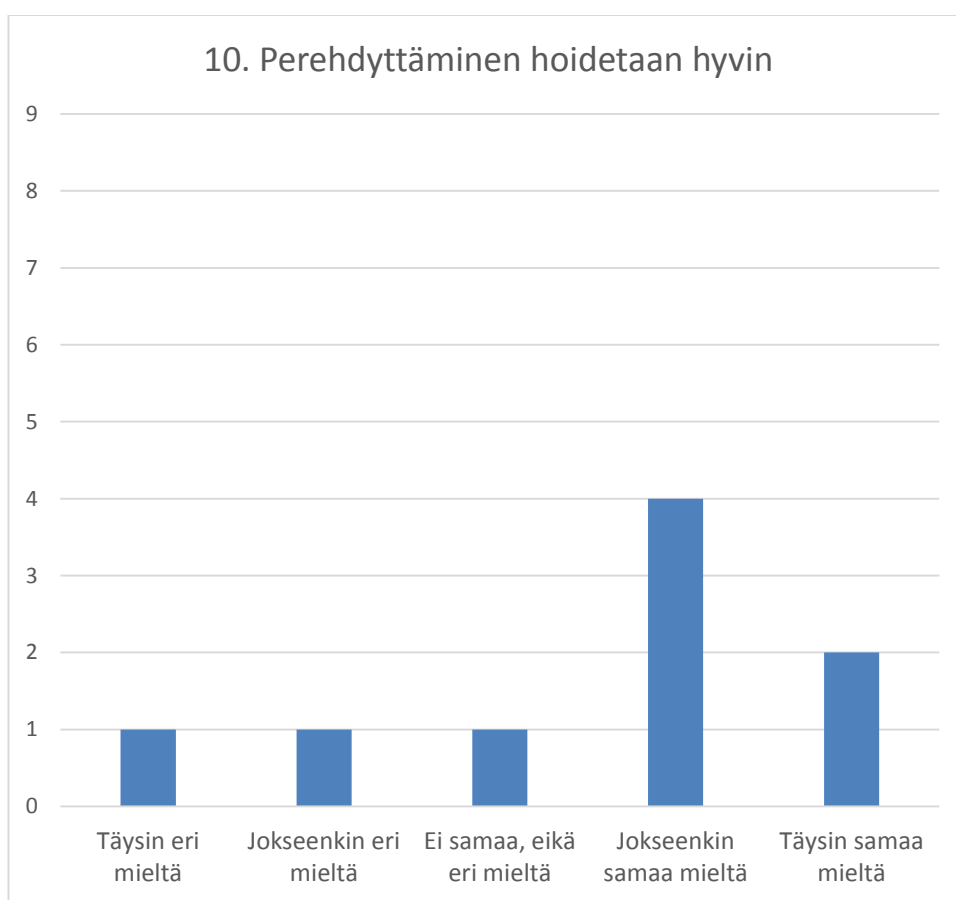
Kuvio 17: Tunnen yrityksen tavoitteet ja vision.

Yrityksen kehittymiseen pyrkiminen voi olla esimerkiksi asiakaslähtöistä, sisäistä parantamista, työkalujen hankintaa tai palvelujen parantamista. Työntekijöille syntyy kuva oman toiminnan vaikutuksesta yleistoimintaan ja yritykseen laajemmin. Kuviossa 18 olevan väittämän keskiarvoksi muodostui 4. Yksi vastaaja oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kuusi jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kyseiseen väittämään.



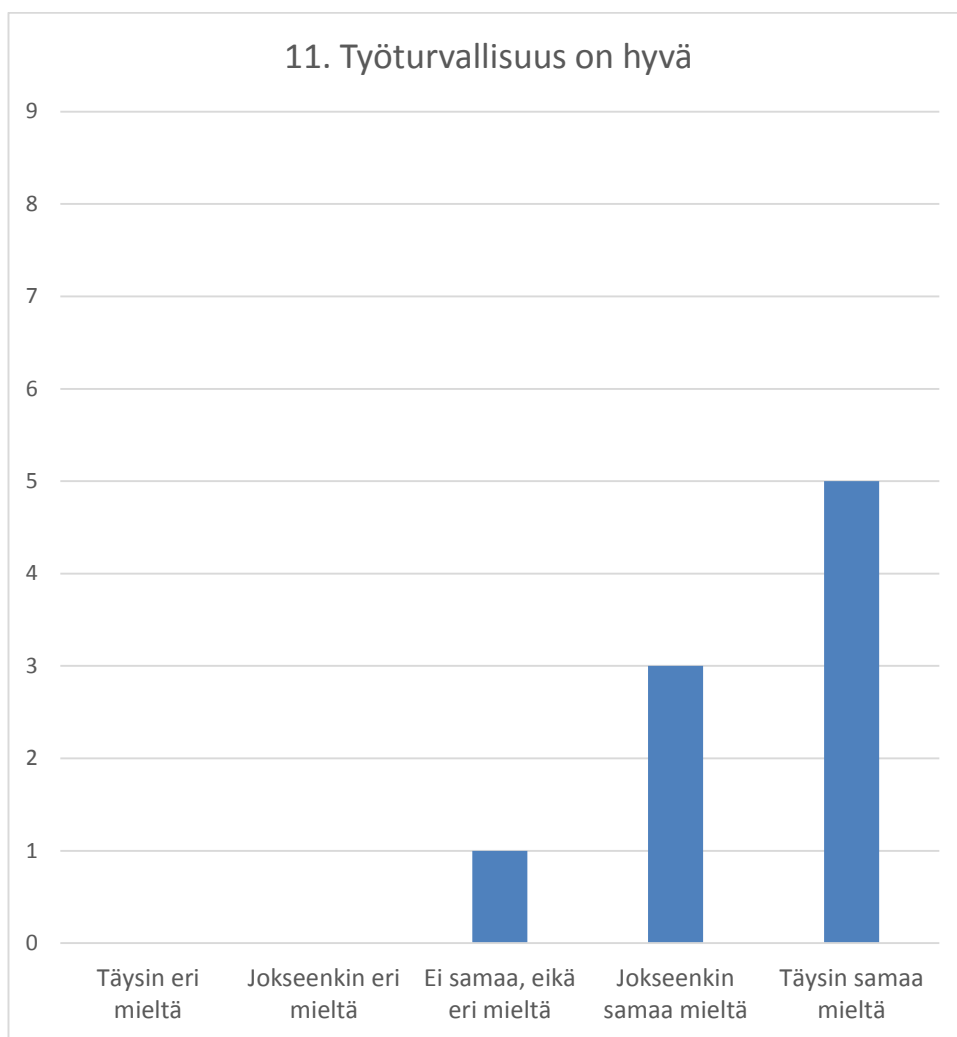
Kuvio 18: Yritys pyrkii kehittymään

Perehdyttäminen antaa työntekijöille edellytykset tehdä työtehtävät huolellisesti ja keskit-  
tyen oikeisiin asioihin. Se on erittäin tärkeä vaihe liiketoiminnan tehokkuuden takaamiseksi.  
Kyseisellä alalla se osoittautuu usein vaikeaksi itsenäisen työn vuoksi. Olisi kuitenkin tärkeää,  
että työntekijät kokevat osaavansa työtehtävänsä perusteellisesti. Perehdyttämistä koske-  
vassa väittämässä kuvio 19 keskiarvoksi muodostui 3.56. Vastaukset jakaantuivat tasaisesti  
kahden vastaajan ollessa väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljän ollessa jokseenkin sa-  
maa mieltä, yhden ollessa ei samaa eikä eri mieltä, yhden ollessa jokseenkin eri mieltä ja yh-  
den ollessa täysin eri mieltä.



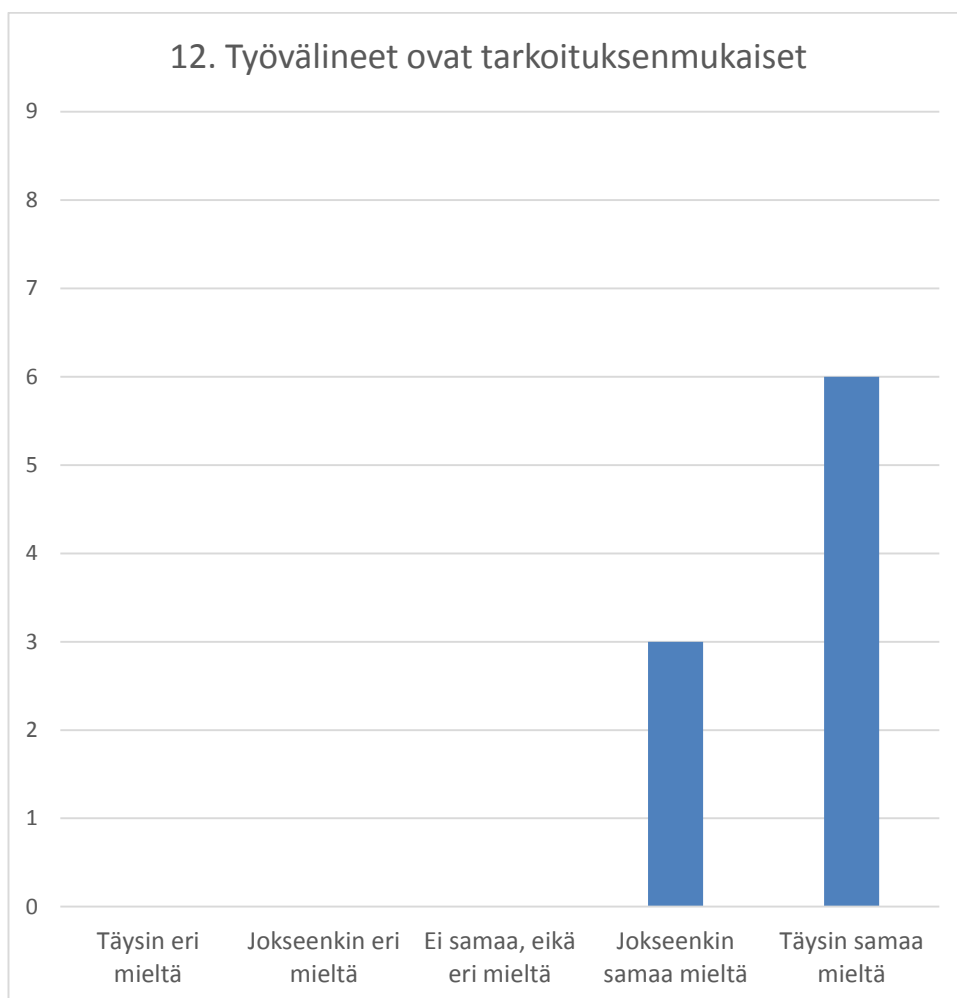
Kuvio 19: Perehdyttäminen hoidetaan hyvin.

Työturvallisuus on perusasia, joka hoituu usein hyvin pitkälti jo asiaankuuluvilla työvarusteilla ja perehdytyksellä. Turvattomuuden tunne voi kuitenkin syntyä esimerkiksi kanssatyöntekijöistä tai työtehtävästä yleensä. Työturvallisuusväittämän kuviossa 20 keskiarvoksi muodostui 4,44. Viisi vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kolme jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 20: Työturvallisuus on hyvä.

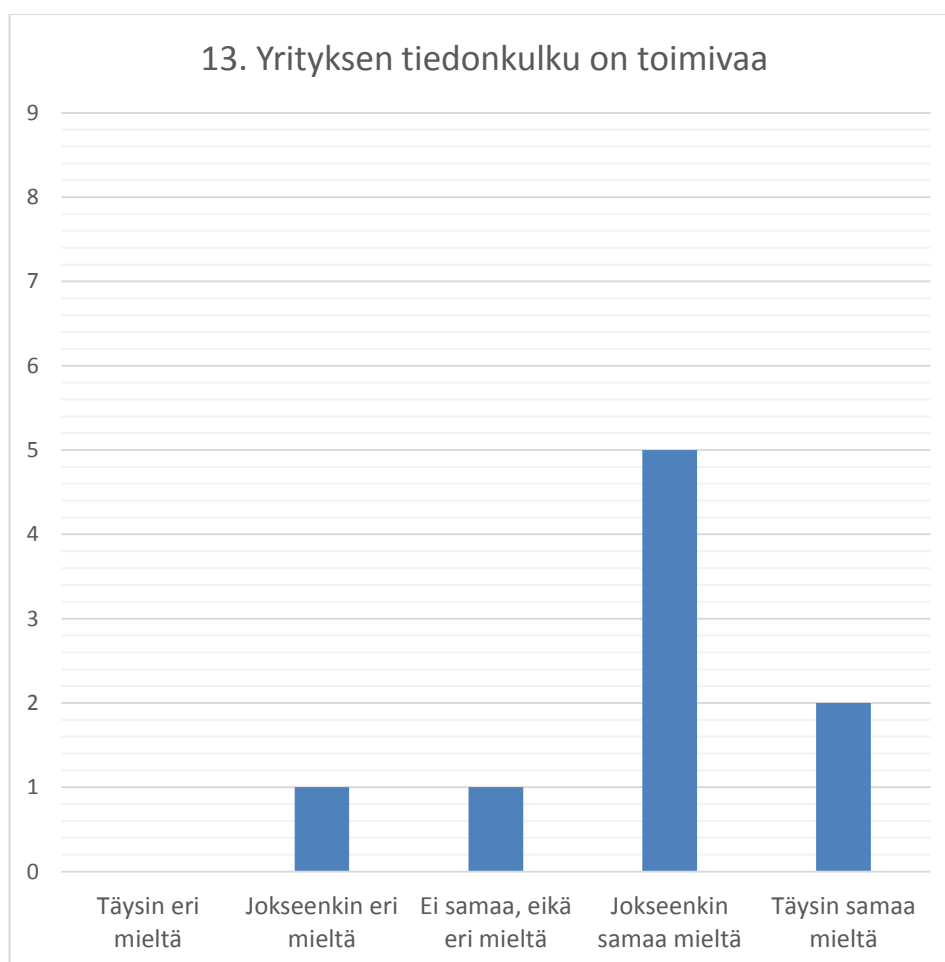
Työvälineet ovat kuljetusalalla elintärkeitä, joten ajoneuvojen ja muiden työkalujen hyvä kunto on suuri tekijä työtehtävien onnistumisessa. Lisäksi laadukkaat nokkakärkyt tai muut työkalut voivat parantaa työtehtävien sujuvuutta merkittävästi. Työvälineiden tarkoituksenmukaisuutta koskevan kuvion 21 keskiarvoksi muodostui 4.67. Kuusi vastaajista oli täysin samaa mieltä ja kolme oli jokseenkin samaa mieltä.



Kuvio 21: Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset.

## 5.5 Viestintä

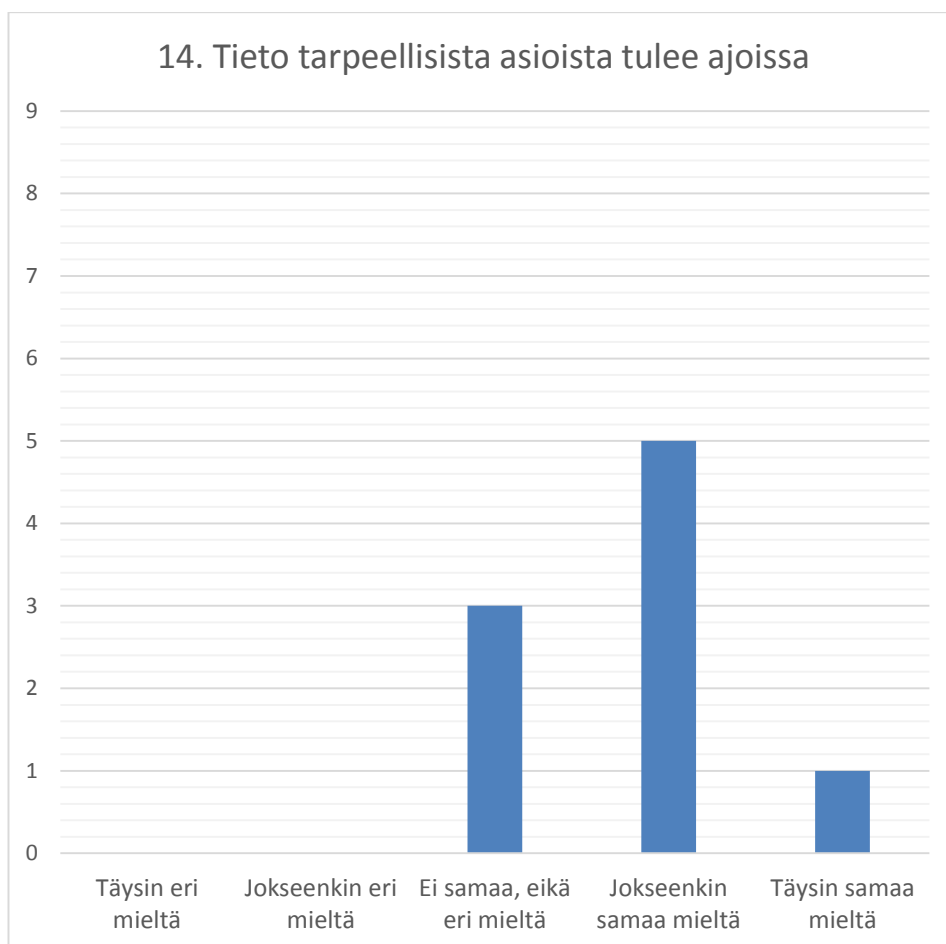
Ulkoisella viestinnällä ei ole juurikaan merkitystä kuljettajan näkökulmasta katsottuna, joten esitimme väittämiä sisäiseen viestintään liittyen. Väittämissä asteikko oli jokaisessa kysymyksessä yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Ensimmäinen väittämä oli, onko yrityksen tiedonkulku toimivaa. Toimivalla tiedonkululla voidaan esimerkiksi tarkoittaa sitä, että kuinka selkeästi ajojärjestelijä ilmoittaa kuljetustilaukset kuljettajille ja onko tilauksessa jotain muuta huomioitavaa kuljetuksen kannalta. Suurin osa työntekijöistä oli tyytyväisiä tiedonkulun toimivuutta koskevaan väittämään kuten kuviosta 22 ilmenee väittämän keskiarvon ollessa 3,88. Kaksi vastaaja oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja viisi jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 22: Yrityksen tiedonkulku on toimivaa



Viestinnän toisessa väittämässä oli kyse tarpeellisten tietojen tulemisesta ajoissa. Tarpeellisilla tiedoilla voidaan tarkoittaa lakien muuttumista, yleisiä ohjeita, ajoneuvoihin liittyviä asioita tai joitain muita oleellisia tekijöitä. Kuviossa 23 ilmenevän väittämän keskiarvoksi muodostui 3,7, joten tarpeellisten asioiden tiedottamista pidetään hyvänä. Vastaajista yksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja viisi oli jokseenkin samaa mieltä. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 23: Tieto tarpeellisista asioista tulee ajoissa.

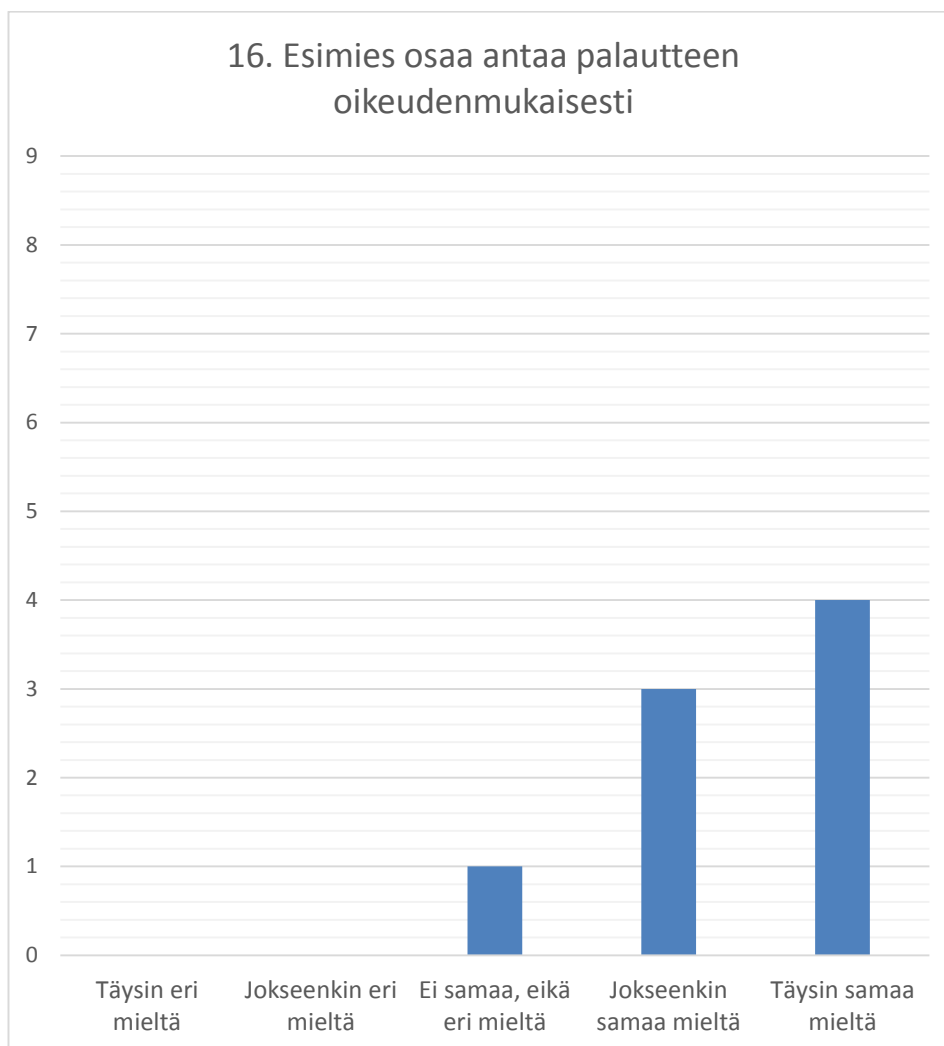
## 5.6 Esimiestyöskentely

Esimiestyöskentelystä esitimme neljä väittämää. Väittämissä asteikko oli jokaisessa kysymyksessä yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Ensimmäinen väittämä Kuviossa 24 oli, että ovatko työntekijät tyytyväisiä yrityksen esimiestyöskentelyyn. Väittämän keskiarvoksi muodostui 4,1, joten esimiestyöskentelyyn ollaan tyytyväisiä. Vastaajista kuusi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



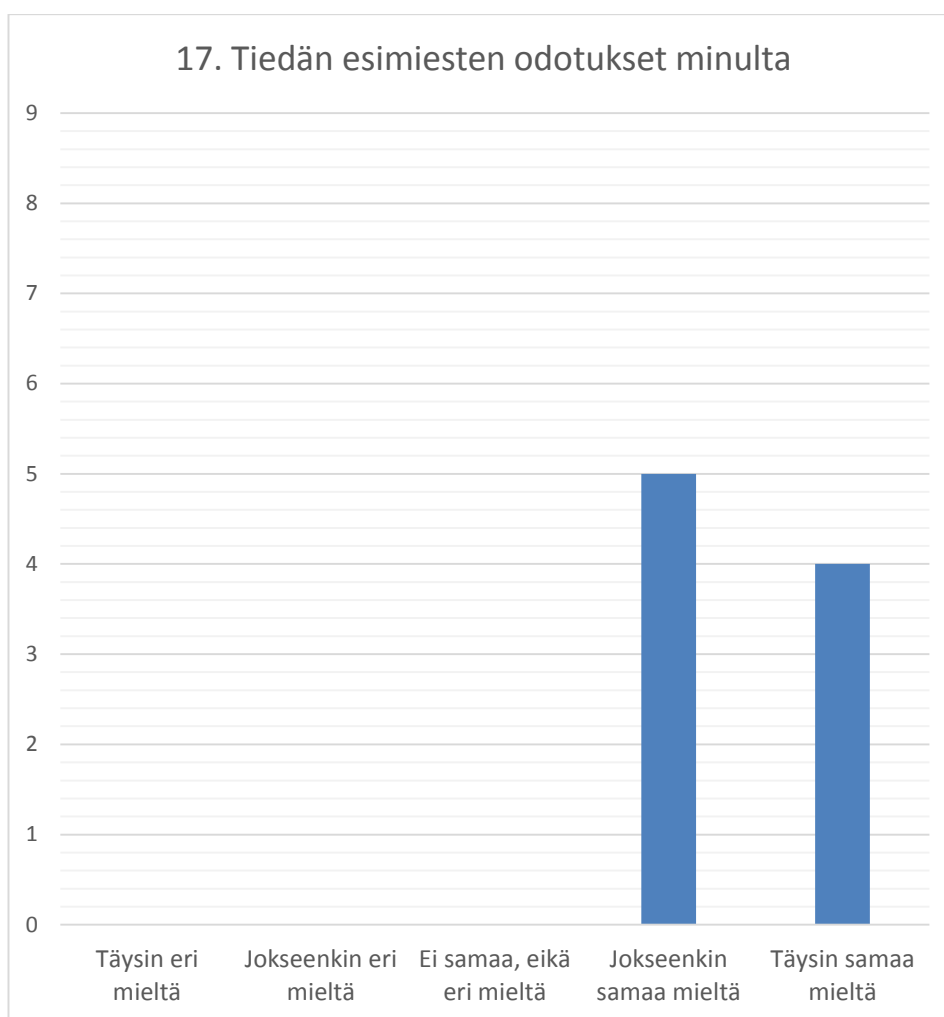
Kuvio 24: Olen tyytyväinen yrityksen esimiestyöskentelyyn.

Toisessa esimiestyöskentelyyn liittyvässä väittämässä selvitettiin, osaako esimies antaa palautteen oikeudenmukaisesti. Esimiehen antaessa palautetta hyvin tai huonosti tehdystä työstä oikeudenmukaisesti siitä on hyötyä työntekijälle. Palautteenanto on esimiehelle niinsanotusti taitolaji. Kuviossa 25 esiintyvän väittämän keskiarvoksi muodostui 4,2, joten esimiehen palautteen antoa pidetään hyvänä. Vastaajista neljä oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kolme jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen.



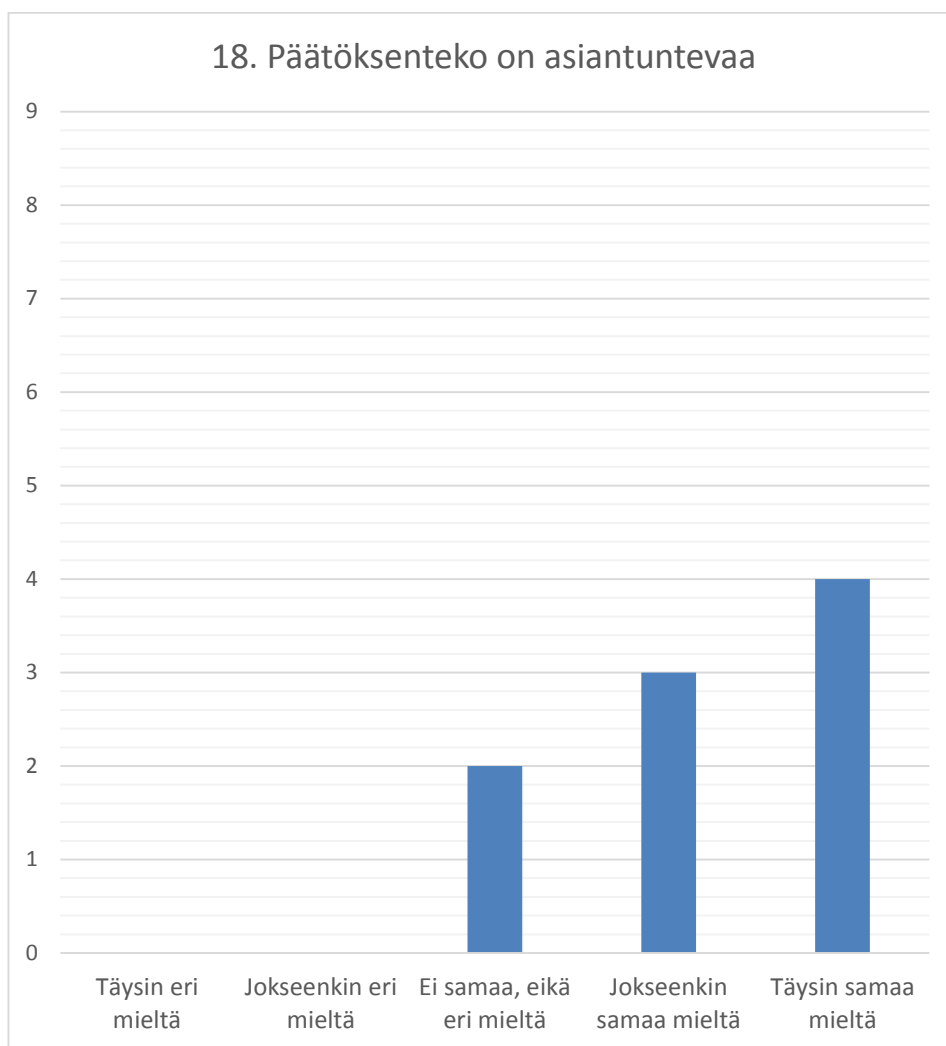
Kuvio 25: Esimies osaa antaa palautteen oikeudenmukaisesti

Kolmannessa esimiestyöskentelyä koskevassa väittämässä selvitettiin, tiedetäänkö yrityksessä esimiesten odotukset työntekijöiltä. Esimiesten odotuksia työntekijöiltä on esimerkiksi työn moitteeton hoitaminen, kaluston kunnossa pitäminen ja käyttäytyminen arvokkaasti edustaessa yritystä. Väittämän keskiarvoksi muodostui 4,5 kuviossa 26, joten työntekijät tuntevat esimiehen odotukset. Vastaajista neljä oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja viisi oli jokseenkin samaa mieltä.



Kuvio 26: Tiedän esimiesten odotukset minulta.

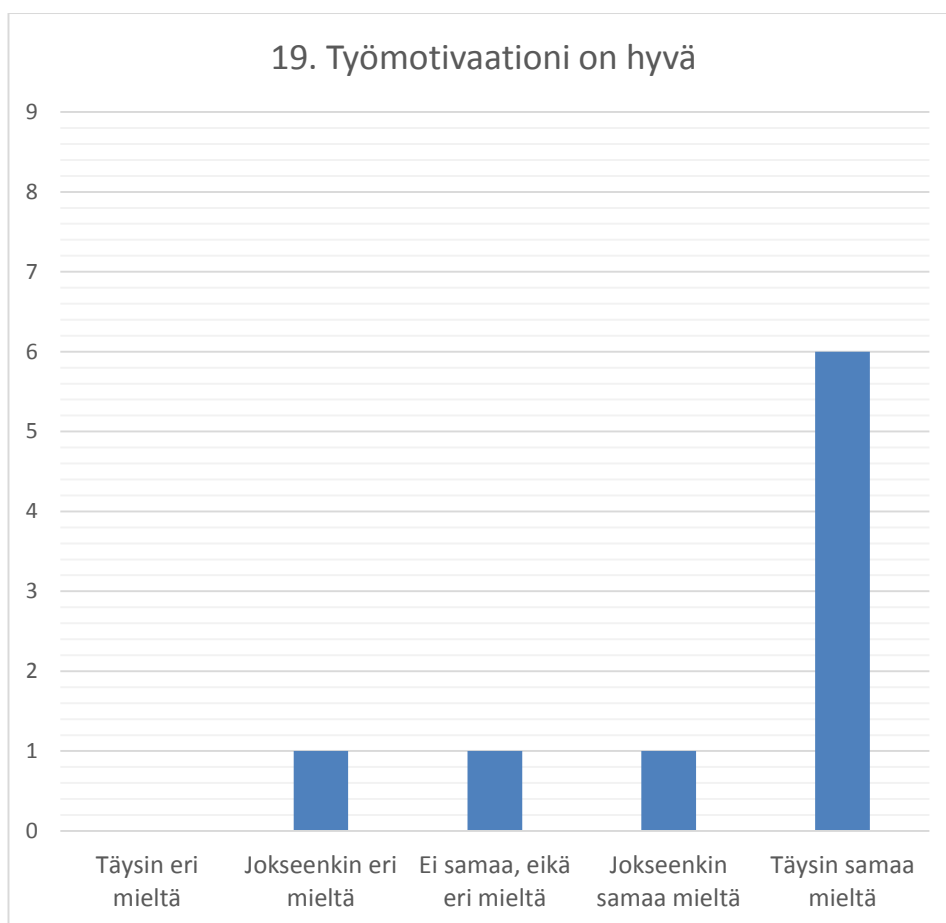
Päätöksenteolla tarkoitetaan kaikkia yrityksessä tehtäviä päätöksiä niin asiakkaisiin kuin autoihinkin liittyen. Kuviossa 27 esiintyvän väittämän keskiarvoksi muodostui 4,2, joka tarkoittaa työntekijöiden pitävän esimiesten päätöksentekoa asiantuntevana. Vastaajista neljä oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kolme jokseenkin samaa mieltä ja kaksi ei samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 27: Päätöksenteko on asiantuntevaa.

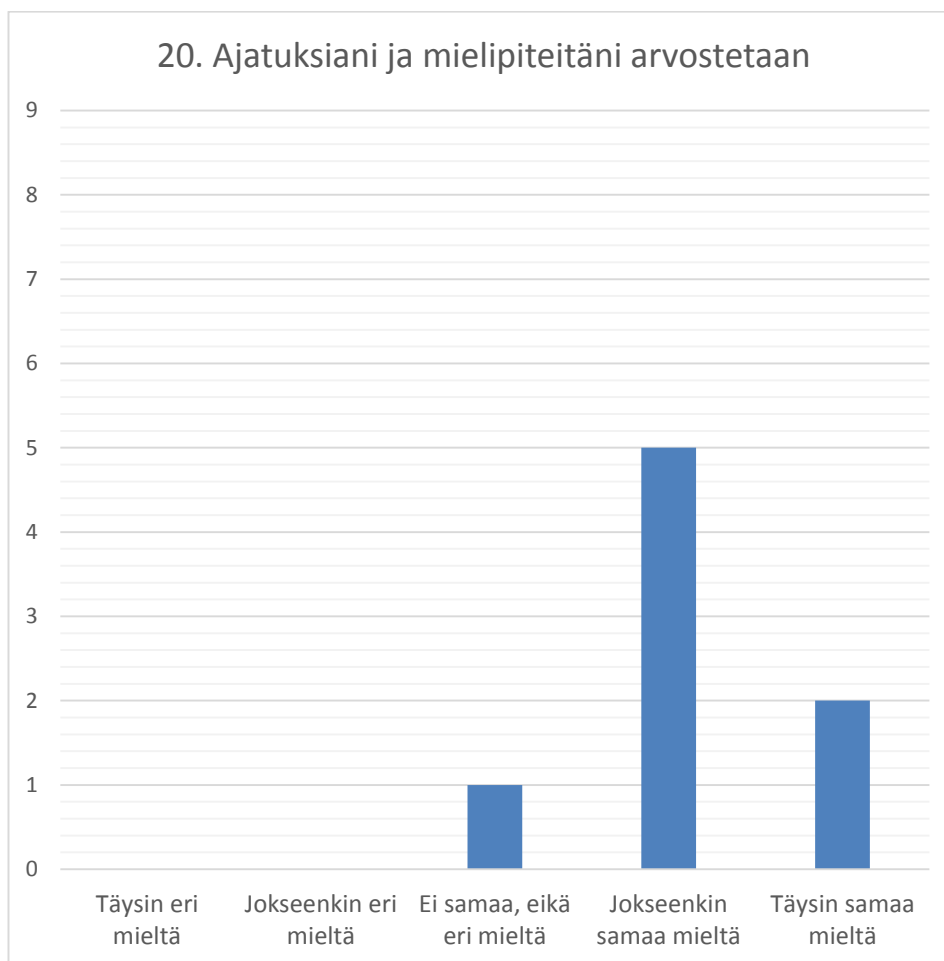
## 5.7 Motivaatio

Työhön liittyvästä motivaatiosta esitimme neljä väittämää. Näissä väittämissä asteikko oli jokaisessa kysymykseensä yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Kuviossa 28 ilmenevä väittämä koski työmotivaatiota. Väittämän keskiarvoksi muodostui 4,3, joten työmotivaatio yrityksessä on hyvällä tasolla. Vastaaajista kuusi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä, yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.



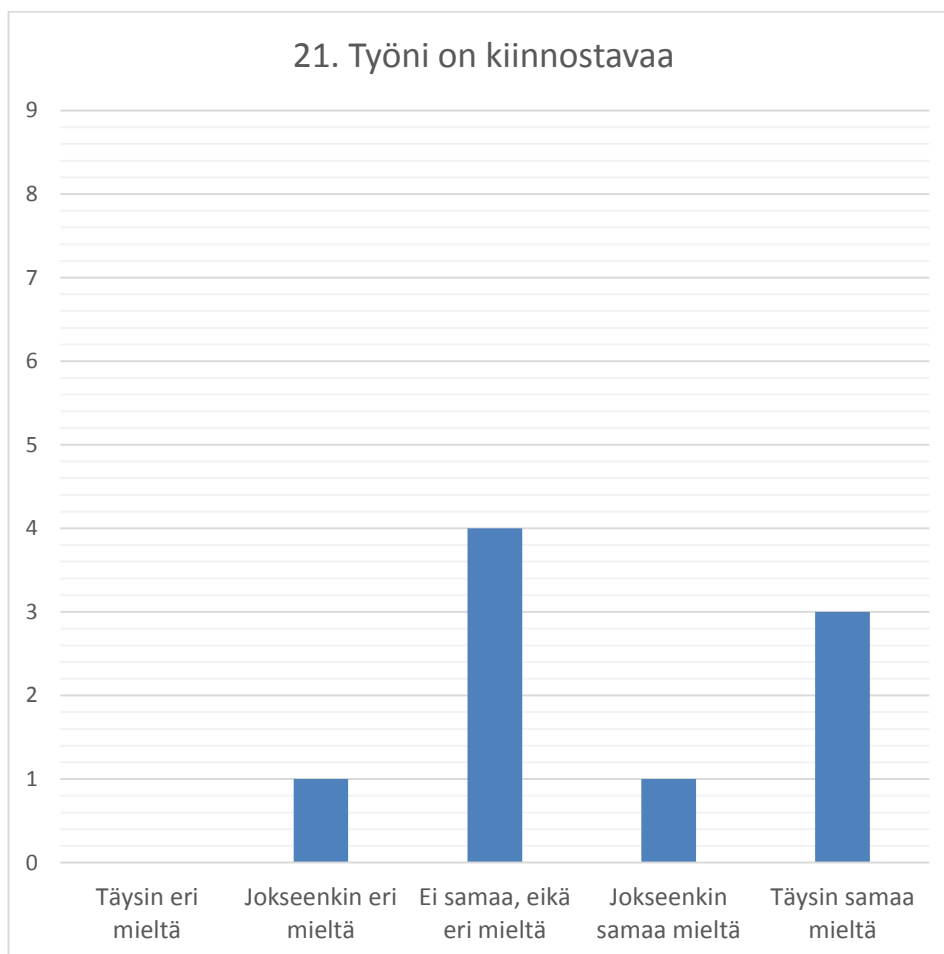
Kuvio 28: Työmotivaationi on hyvä.

Toinen motivaatiota koskeva väittämä kuvio 29) liittyi työntekijän ajatuksiin ja mielipiteisiin. Työntekijöillä on yleensä työstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä omia ajatuksia sekä mielipiteitä. Kuljetuskalustoon liittyvät useimmat ajatukset ja mielipiteet. Väittämän keskiarvoksi muodostui 3,6, joten työntekijöiden ajatuksia ja mielipiteitä arvostetaan hyvällä tasolla yrityksessä. Vastaajista kaksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, viisi jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 29: Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostetaan.

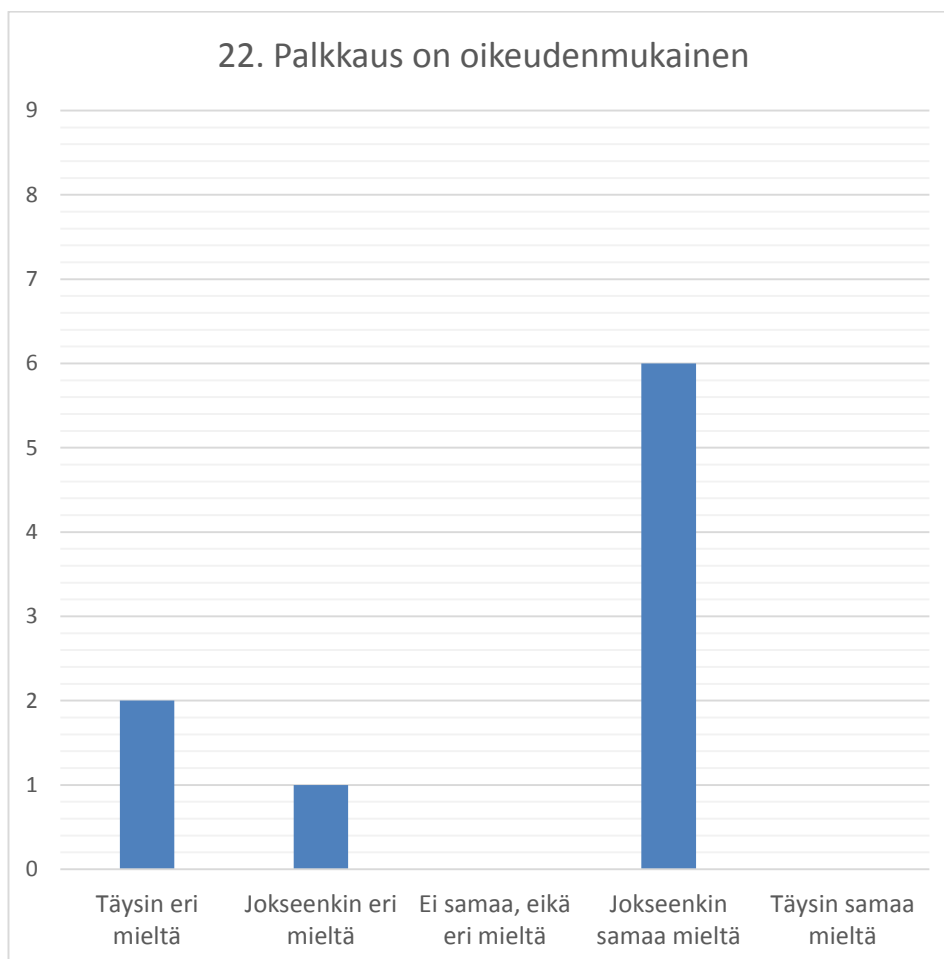
Työn mielekkyyttä selvitimme kuviossa 30 esiintyvällä väittämällä: ”Työni on kiinnostavaa”. Työn kiinnostavuuteen vaikuttaa työn toimiala yleensä, työssä esiintulevat työtehtävät ja haasteet. Kyseisiin tekijöihin työntekijä ei pysty itse juuri vaikuttamaan. Väittämän keskiarvoksi muodostui 3,6, joten työtä pidetään kiinnostavana. Vastaaajista kolme oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, yksi jokseenkin samaa mieltä, neljä ei samaa eikä eri mieltä ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 30: Työni on kiinnostava.



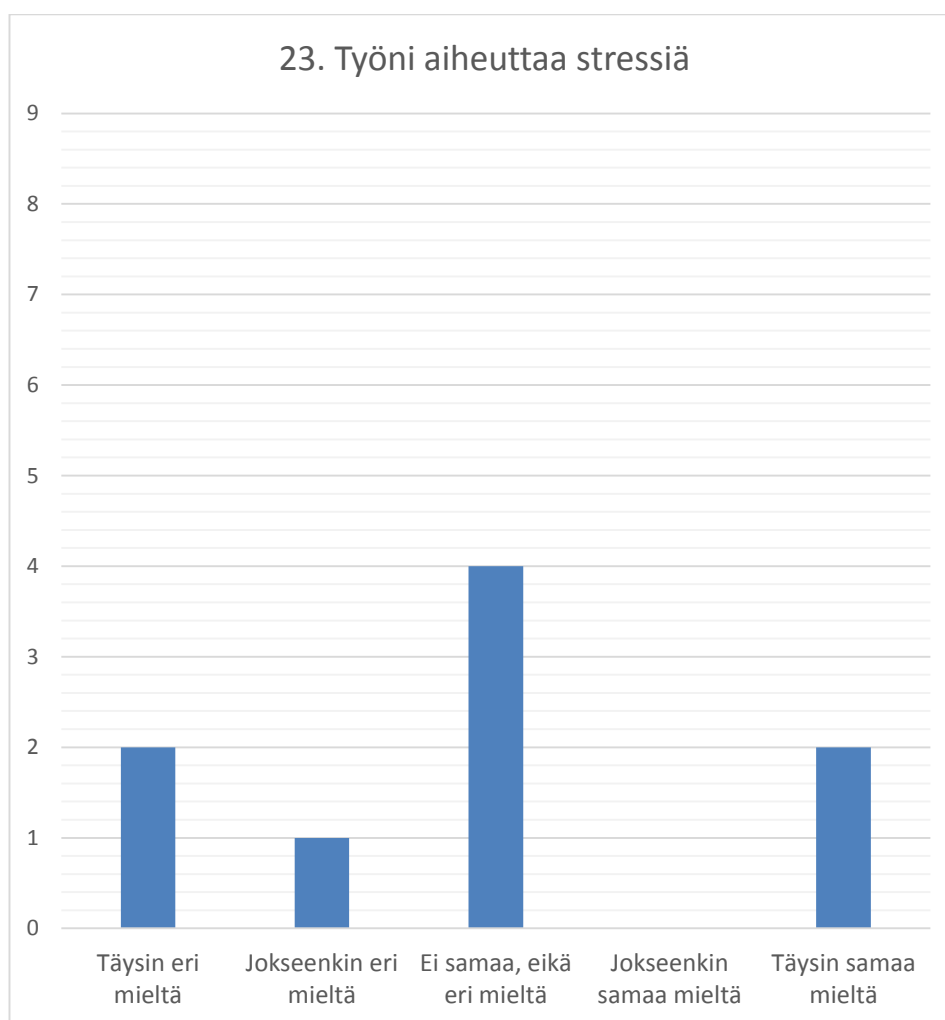
Viimeisessä motivaatiota koskevassa väittämässä, joka näkyy kuviossa 31, kysyttiin palkkauksen oikeudenmukaisuudesta. Palkkaukseen vaikuttavat työehtosopimukset ja työntekijän tehdyt työt. Palkkaukseen työntekijä ei voi kyseisellä työpaikalla omalla työpanoksellaan vaikuttaa. Väittämän keskiarvoksi muodostui 3,1, joten palkkaus tuntuu jokseenkin oikeudenmukaiselta. Kuusi vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, yksi jokseenkin eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



Kuvio 31: Palkkaus on oikeudenmukainen.

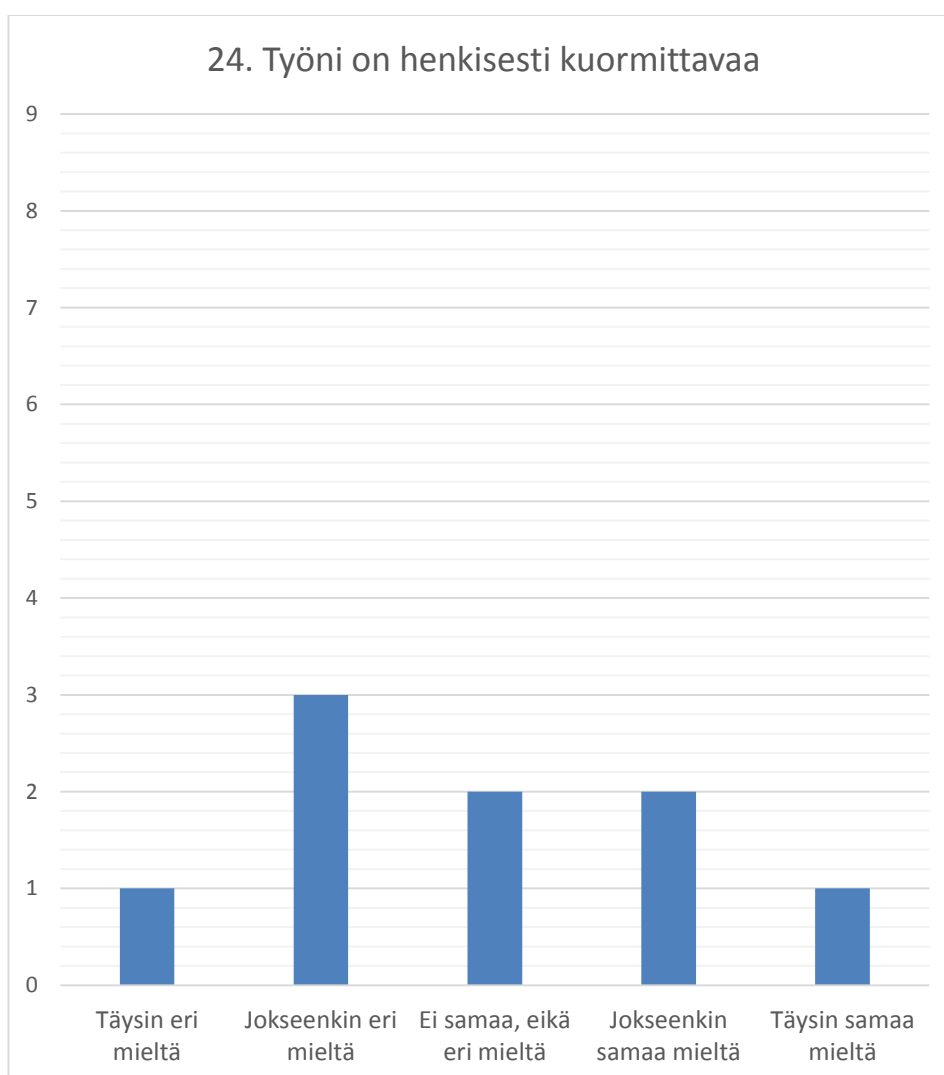
## 5.8 Työstressi

Työstressiin liittyen esitimme kolme väittämää. Kuvoissa 32 ja 33 väittämien asteikko oli yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi parhainta tasoa ja viisi huonointa. Väittämässä 25 asteikko oli yhdestä viiteen niin, että yksi kuvasi huonointa tasoa ja viisi parasta tasoa. Ensimmäisessä väittämässä selvitettiin työn aiheuttamaa stressiä. Työstressiin vaikuttavat monet tekijät, muun muassa kiire, ulkona vallitseva sää, liikenne ja meneillään oleva työtehtävä. Taulukossa 23 esiintyvän väittämän ”työni aiheuttaa stressiä” keskiarvoksi muodostui 2,88, joten työtä pidetään jokseenkin stressaavana. Vastaajista kaksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä, yksi oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



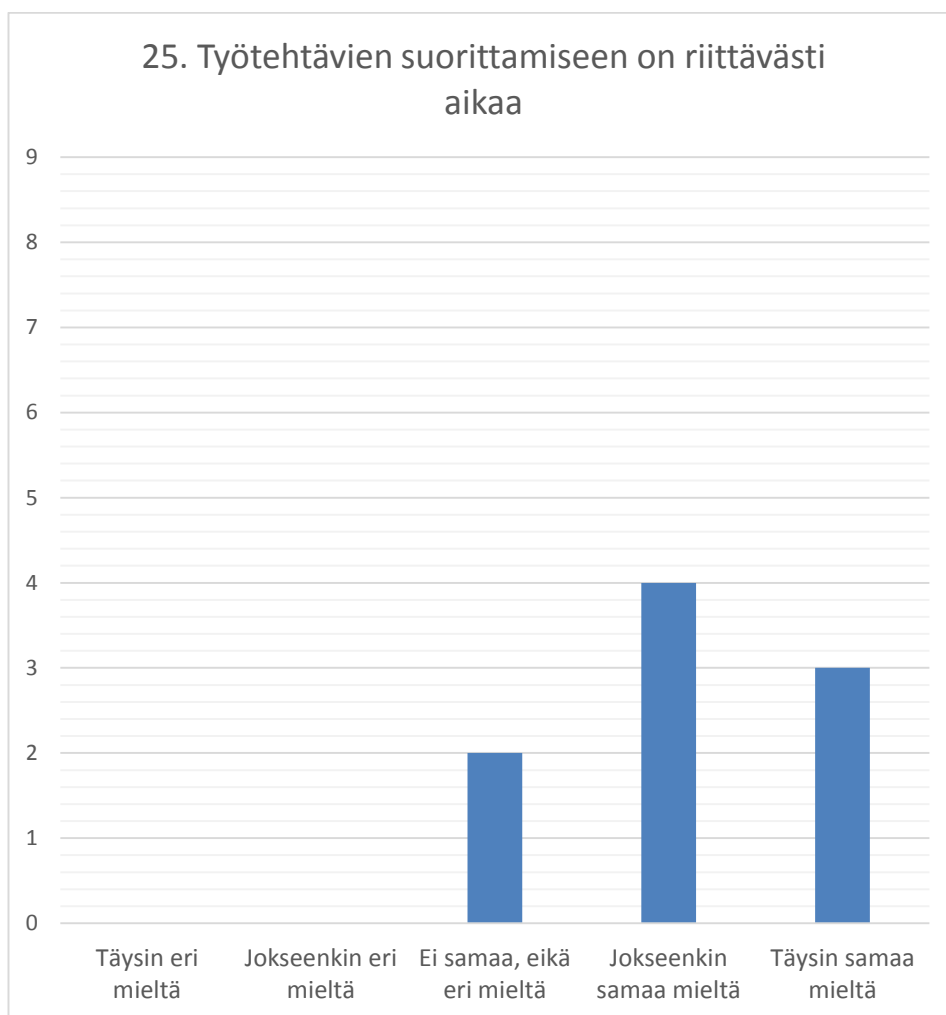
Kuvio 32: Työni aiheuttaa stressiä.

Toinen väittämä oli työn henkisestä kuormittavuudesta. Henkiseen kuormittavuuteen vaikuttavat eri tilanteet työssä ja jäävätkö ne vaivaamaan työntekijän mieltä. ”Läheltä piti”-tilanteet liikenteessä tai hankalat asiakkaat voivat esimerkiksi nostaa henkistä kuormittavuutta. Kuviossa 33 olevan väittämän keskiarvoksi muodostui 2,55, joten työtä ei pidetä juurikaan henkisesti kuormittavana. Vastaajista yksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kaksi oli jokseenkin samaa mieltä, kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä, kolme ei ollut jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ollut ollenkaan samaa mieltä.



Kuvio 33: Työni on henkisesti kuormittavaa.

Kuviossa 34 olevassa väittämässä selvitettiin, onko työtehtävien suorittamiseen riittävästi aikaa. Työtehtäviin kuuluu esimerkiksi tavarankuljetus, kuormien sitominen ja purkaminen, nosto- sekä erilaiset siirtotyöt. Väittämän keskiarvoksi muodostui 4,5, joten työtehtävien suorittamiseen annetaan riittävästi aikaa. Vastaajista kolme oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljä jokseenkin samaa mieltä ja kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 34: Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa.

## 5.9 Avoimet kysymykset

Esitimme kaksi avointa kysymystä, jotta vastaajat saisivat mahdollisuuden ilmaista tärkeitä ajatuksia työstään. Ensimmäinen kysymys oli: ”Miten kehittäisit työilmapiiriä?” Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

- ”Ei me tehdä keskenään töitä! Miten ajattelitte vaikuttaa noihin tyypeihin kenen kanssa saa tuolla päivät viettää.”
- ”Virkistyspäivä keväällä vois olla hyvä.”

Toisena avoimena kysymyksenä kysyttiin: ”Suurin syy työstressiin?” Kysymykseen vastattiin seuraavanlaisesti:

- ”Työntekijä on ainoa ketä venyy.”
- ”Ylitöiden pois pyyhkiminen vajailla päivillä.”
- ”Lomaraha on tällä systeemillä rangaistus.”
- ”Hankalat keikat. Huono sää nostaa stressiä.”
- ”Toisinaan hiljaiset kaudet aiheuttaa stressiä.”
- ”Ei ole työstressiä”

## 5.10 Tutkimustulosten tulkinta

Yleisestä tyytyväisyydestä saadut tulokset olivat hyvät kysymyskategorian keskiarvon ollessa 3,5. Vastausten pieni hajonta kertoo lisäksi, että suurin osa yrityksen työntekijöistä on tyytyväisiä työhönsä. Suurin osa tunsikin tyytyväisyytensä olevan hyvällä tasolla tällä hetkellä ja pystyvänsä vaikuttamaan omaan toimenkuvaansa. Ainoastaan kahden työntekijän mielestään he eivät pystyneet vaikuttamaan omaan toimeenkuvaansa. Tämä voi osittain johtua siitä, että välillä kuljetusalan työtehtävät ovat yksipuolisia ja vaihtelua ei juurikaan tapahdu.

Työoloihinsa vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä kysymyskategorian keskiarvon ollessa 4,11. Työilmapiiriin liittyvässä väittämässä ei ilmennyt yhtään negatiivista vastausta vaan samaa mieltä olevat vastaukset olivat yleisimpiä. Tästä voidaan todeta, että työntekijät viihtyvät toistensa seurassa työpaikallaan. Vastaajat kokivat, että heitä kohdellaan oikeudenmukaisesti, koska kyseisessä väittämässä ei ilmennyt yhtään negatiivista vastausta vaan jälleen samaa mieltä olevat vastaukset olivat suosituimpia. Oikeudenmukaista kohtelua ilmenee työpaikoilla ylempiltä toimihenkilöiltä niin sanotuille rivityöntekijöille. Työpaikan ongelmakohtiin puututaan vastaajien mielestä hyvin, sillä vain yksi vastaaja oli joksikin eri mieltä. Työnantajan näkökulmasta on hyvä, että työntekijät kokevat työnantajan puuttuvan asianmukaisesti ongelmakohtiin. Kaikkien työpaikan toimihenkilöiden kannalta nopea puuttuminen erilaisiin

ongelmatilanteisiin parantaa viihtyvyyttä työpaikalla, kun työssä on vähän erilaisia ongelma- ja pattitilanteita on kaikkien mukavampaa tulla töihin uudelleen.

Yrityksen kyky hoitaa omat asiansa ja tarjota tarvittava tieto työtehtävien suorittamiseen sekä oikeat työkalut työntekijöille heijastuu työntekijöiden toiminnassa. Viiden yrityksen toimintaan liittyvän kysymyksen keskiarvoksi tuli 4,09. Ensimmäisessä yrityksen visioon liittyvässä kysymyksessä viisi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja vain yksi vastaajista koki, ettei tuntenut yrityksen tavoitetta ja visiota. Yksi ei ollut kuitenkaan samaa eikä eri mieltä ja vain kaksi oli täysin samaa mieltä, joten työntekijöillä ei ole täysin selkeää kuvaa yrityksen johdon määrittelemistä arvoista. Tämä voi hankaloittaa päätöksentekoa ja vahingoittaa yrityksen yhteishenkeä. Kuusi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä sen kanssa, että yritys pyrkii kehittymään. Alalla on vaikea luoda näkyvää kehitystä, sillä toiminta on hyvin samanlaista, mutta arkisten ongelmien ratkominen voi luoda työntekijöille paljon positiivisemman kuvan kehityksestä ja omasta toimenkuvastaan.

Perehdyttämisen hyvin hoitamisessa vastauksissa hajonta oli suuri, mutta keskiarvo painottui jokseenkin samaa mieltä kohti. Kun yksittäiset henkilöt kokevat, että perehdyttämisessä on parantamisen varaa, tulee selväksi, että joissakin asioissa tulisi olla selkeämpi, kun antaa työtehtäviä. Tämä helpottuu, jos johto tietää itse, mitä työtehtäviin vaaditaan ja osaa neuvoa tarpeen tullen. Työturvallisuudessa paitsi yhden vastauksen ollessa positiivinen on vähän huolenaihetta. Perusasioiden ja ajoneuvojen koetaan siis olevan toimivia ja turvallisia. Työkalujen tarkoituksenmukaisuudessa kaikki vastaukset olivat positiivisia, joten työkaluhankinnat ovat olleet asiantuntevia ja työntekijöitä on kuultu. Tässä asiassa pitää keskittyä lähinnä saatutun tason ylläpitoon.

Viestintä koettiin lähinnä hyvätasoiseksi ja kahden väittämän vastausten keskiarvoksi tuli 3.79. Yrityksen toimivan tiedonkulun kanssa oltiin lähinnä jokseenkin samaa mieltä, joten parannettavaa olisi, jotta työntekijät voisivat varautua tilanteisiin paremmin etukäteen. Myös tieto tarpeellisista asioista tuli jokseenkin ajoissa työntekijöiden mielestä, mikä voi osoittautua paikoittain harmittavan suureksi hidasteeksi työtehtävien suorittamisessa.

Esimiestyöskentelystä oli neljä erillistä kysymystä, vaikka esimiehet vaikuttavatkin lähes kaiken toimintaan yrityksessä. Esimiehiin liittyvien kysymysten keskiarvoksi tuli 4,25. Suurin osa oli täysin tyytyväisiä esimiesten työskentelyyn, mikä luo yrityksen toiminnalle luotettavuutta ja uskottavuutta. Myös palautteen anto koettiin lähinnä positiiviseksi, joten suuria kiistoja työtehtävien hoitamisesta tuskin usein syntyy. Tämä antaa kuvan esimiehistä, jotka tuntevat työntekijänsä ja heidän rajansa. Vastaajat antoivat lisäksi pelkästään positiivista palautetta esimiesten odotuksista. Kun odotukset ovat selkeät, on helppo mitoittaa oma jaksaminen työ-

tehtävään. Päätöksenteon asiantuntemuus aiheutti hieman enemmän hajontaa, mutta ei aiheuttanut negatiivisia mielipiteitä. Tähän voi vaikuttaa se, että käskyjä on vaikea antaa, jos ei itse ole tilanteessa paikan päällä, joten työntekijöillä pitäisi olla ammattitaitoa ja perehdytystä selvittää ja antaa oma palautteensa tilanteiden selvittämiseen.

Motivaatio yrityksessä on pääsääntöisesti hyvää kysymyskategorian keskiarvon ollessa 3,65. Työmotivaatiotaan hyvänä pitää kuusi vastaajaa yhdeksästä. Tulos on erittäin hyvä ja se kertoo, että työntekijät ovat työhönsä motivoituneita sekä sitoutuneita. Ainoastaan yksi vastaaja koki motivaationsa olevan heikompaa tasoa. Työmotivaation vaikuttaa moni asia, mutta suurimpana vaikuttajina pidämme itse työnantajaa. Vastaajat kokivat, että heitä kuunnellaan yrityksessä. Tämä on tärkeää, koska työntekijällä on oikeus ilmaista itseään ja mahdollisia havaintojaan. ”Työni on kiinnostavaa” väittämässä tuli motivaatio-kysymyskategoriasa suurin hajonta. Suurin osa ei osannut sanoa, onko työ heidän mielestään kiinnostavaa. Työn kiinnostavuuteen vaikuttavia tekijöitä on monia erilaisia, esimerkiksi mikäli työ ei tarjoa haasteita niin, se ei luultavasti ole kovinkaan kiinnostavaa. Palkkaukseen oltiin pääsääntöisesti jokseenkin tyytyväisiä, mutta kolme vastaajaa oli eri mieltä tämän väittämän kanssa. Palkkaukseen yrityksen on kuitenkin hankala vaikuttaa, sillä palkkaus tulee suoraan työehtosopimuksesta ja kuljetusalan ylityöt ovat hyvin rajallisesti määriteltyjä Suomen lainsäädännön vuoksi.

Työstressiin liittyvissä kysymyksissä oli selvästi eniten hajontaa koko tutkimuksessa. Neljä vastaajaa ei osannut vastata väittämään 23: ”Työni aiheuttaa stressiä”. Loput vastaukset jakautuivat tasaisesti positiivisiin ja negatiivisiin. Työstressiin vaikuttavia tekijöitä on lukemattomia. Henkisesti kuormittavana työtänsä piti kolme vastaajista. Tässäkin väittämässä vastaukset jakautuivat tasaisesti negatiivisiin ja positiivisiin. Kaikki vastaajat kokivat, että heillä on riittävästi aikaa suorittaa työtehtävänsä. Työstressi-kysymyskategoriasta ei laskettu ollenkaan keskiarvoa, koska kysymysten vastausasteikko käyttäytyi erilailla kysymyksestä riippuen.

#### 5.11 Kehitysehdotukset

Tutkimustulosten perusteella Tikkanen Racing Oy:lla ja Kellotrans Oy:lla on parannettavaa yrityksen tavoitteiden ja vision selkeyttämisessä työntekijöille, perehdyttämisessä ja työstressin hallinnassa. Yrityksen visio ja tavoitteet olivat pääosin selkeitä työntekijöille, mutta vain kaksi oli täysin samaa mieltä. Yksi työntekijä ei tiennyt ollenkaan yrityksen tavoitteita ja visiota. Yritykset voisivat tehdä taukahuoneen seinälle esitteen, jossa ilmenee yrityksen tavoitteet ja visio. Uskomme, että tällä tavalla jokainen työntekijä saisi tietoonsa vision sekä tavoitteet ja osaisi toimia niiden edellyttämällä tavalla.

Perehdyttämistä koskien vastaukset olivat hajanaisia, joten perehdyttämiskeinoja ja menetelmiä tulisi kehittää. Perehdyttäminen on kuljetusalalla hyvin tärkeää, koska työntekijät ovat

vastuussa kalliista kalustosta ja tavaroista, joita he kuljettavat. Perehdyttämistä on helppo kehittää erilaisilla koulutustapahtumilla ja käytännön harjoittelulla työolosuhteissa. Työsuhteen alussa perehdyttämistä voisi syventää ja tarvittaessa jatkaa esimiehen avustuksella.

”Työni aiheuttaa stressiä” väittämä jakoi vastaukset myös hajanaiseksi. Suurin osa ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Vain kaksi työntekijää oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Työn aiheuttaman stressin välttäminen on yrityksen kannalta sinänsä vaikeaa, koska jokainen ihminen on oma persoonansa, joka stressaa erilaisten tekijöiden kautta. Avoimissa kysymyksissä kysimme syitä työstressiin ja vastauksista päätellen ainakin niihin tekijöihin työnantaja voi vaikuttaa. Työntekijän ei tarvitsisi olla aina se, joka ”venyy” ja venymisen voisi myös palkita jollakin tapaa. Palkitsemisen avulla työntekijä saisi arvostuksen tunnetta ”venymisestään”. Hiljaiset työkaudet aiheuttivat stressiä. Tämänkaltaiseen työstressin aiheuttajaan työnantaja sen sijaan ei voi vaikuttaa. Kuljetusalalla jokainen päivä on erilainen ja hiljaisia kausia tulee väistämättä. Kehitysehdotuksena voi lisäksi käyttää työntekijöiden ehdottamaa virkistyspäivää. Virkistyspäivän avulla työntekijät pääsisivät niinsanotusti purkamaan stressiä ja viihtymään työyhteisön kanssa.

Yrityksillä olisi lisäksi kehitettävää palkkauksen oikeudenmukaisuudessa ja siinä, voiko työntekijä vaikuttaa omaan toimenkuvaansa. Palkkauksen oikeudenmukaisuus ei aina kerro suoraan palkan määrästä vaan kehitettävää voisi olla työntekijöiden mainitsemissa tekijöissä. Ylitöiden ”pyyhkimistä” vajailla päivillä voisi kehittää jollakin tapaa. Emme suoraan keksineet, tapaa, jolla ratkaista ongelmaa, mutta työntekijöiden mielestä asia on tällä hetkellä epäoikeudenmukainen. Palkkaukseen liittyi kommentti: ”Lomaraha on tällä systeemillä rangaistus”. Mietimme pitkään kyseistä lausetta, mutta emme oivaltaneet, mitä sillä haettiin takaa.

”Voin vaikuttaa toimenkuvaani”-väittämässä kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä. Kuljetusalalla työntekijä ei voi vaikuttaa omaan toimeenkuvaansa. Toimenkuvaa ei sinänsä tarvitse kehittää, mutta yritykset voisivat pyrkiä informoimaan työntekijöille millaista toimenkuvaa työntekijöille on suunniteltu ja huomioida työntekijöiden mielipiteet toimenkuvaa suunniteltaessa.

Tutkimustulosten valmistuttua ja kehitysehdotukset tehtyämme toimitimme valmiin tutkimuksen kohdeyritysten johtohenkilöille. Tällä hetkellä joitakin toimenpiteitä on aloitettu kehitysehdostusten pohjalta yrityksissä. Kohdeyritysten johtohenkilöt olivat tyytyväisiä kehitysehdotuksiin ja ylipäättänsä koko tutkimukseen.



## 6 Pohdintaa

Pohdinta luvussa esitellään tekemämme kehitysehdotukset tutkimuksen pohjalta. Kehitysehdotusten jälkeen käydään läpi johtopäätökset, opinnäytetyön luotettavuus ja mahdolliset jatkokutkimusaiheet.

### 6.1 Yhteenveto

Tutkimuksessa vastausprosentiksi muodostui 56,25, jota voidaan pitää erittäin hyvänä. Tutkimuksen tulokset siis antavat realistisen ja todellisen kuvan tämänhetkisestä työtyytyväisyydestä. Lomakkeen kysymykset jaoin kahdeksaan kategoriaan teoriaosuuden pohjalta. Vastausvaihtoehtoina pidettiin suurimmassa osassa Likertin asteikkoa, joka osoittautui toimivaksi. Lisäksi halusimme sisällyttää lomakkeeseen muutaman avoimen kysymyksen. Avoimet kysymykset osoittautuivat hyödyllisiksi ja niiden avulla saimme hieman lisänäkökulmaa tutkimukseemme.

Lomaketta kokonaisuudessaan testattiin ennen sen jakamista työntekijöille. Testaamiseen osallistuivat kummankin yrityksen johtohenkilöt. Lomakkeessa kerrottiin selkeästi ohjeet, jotta vastaaminen olisi helppoa. Tutkimustulosten käsittely muodostui suhteellisen helpoksi prosessiksi, koska lomake oli huolellisesti suunniteltu. Hankalaksi tekijäksi lomakkeen kannalta muodostui joidenkin avoimien kysymysten vastausten tulkinta.

Tutkimuksen teko oli mielenkiintoista, koska tutkimuksen kohteina olleissa yrityksessä ei oltu aiemmin tehty vastaavaa tutkimusta. Koimme siis tutkimuksemme tuovan hyötyä ja erilaisia mahdollisuuksia kohdeyritysten toiminnan kehittämiseen työtyytyväisyyden näkökulmasta katsottuna. Kirjallisuus itse työtyytyväisyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä oli opettavaista. Meidänkin ymmärryksemme omaan työtyytyväisyyteemme parani varmasti tutkimusta tehdessä, koska tajusimme miten moni asia siihen vaikuttaa. Tulevaisuutemme kannalta osaamme varmasti arvostaa erilaisia työssä ilmeneviä tekijöitä aivan eri tavalla.

Aiheen rajaus oli helppoa, koska suunnittelimme työtä alusta asti kohdeyritysten johtohenkilöiden kanssa. Työn tarkoituksena oli tutkia työtyytyväisyyttä pelkästään kuljetusalan näkökulmasta. Tutkimuksen teoriaosuus on suunniteltu ja toteutettu ottamalla huomioon vain oleelliset työtyytyväisyyden teoriat, jotka liikkuvat lähellä kuljetusalaa. Tutkimuksesta olisi tullut varmasti laajempi, jos olisimme ottaneet huomioon työtyytyväisyyttä yleisemmin, mutta tällä ei olisi ollut suurtakaan hyötyä tutkimuksemme kannalta kohdeyrityksille.

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen kokemus. Kertaakaan ei tullut tunnetta, että tämän työn tekeminen olisi jollakin tapaa pitkäväteistä tai ylitsepääsemätöntä vaan työn tekeminen oli antoisaa. Antoisaksi työn tekemisen teki jo pelkästään se, että siitä on oikeasti hyötyä. Lähteiden merkitseminen, lähdeluettelon ja kuvioiden tarkka merkintä osoittautui mielestämme työlääksi prosessiksi. Tämäkin asia olisi ollut korjattavissa, jos olisimme alun alkaen laittaneet merkinnät kuntoon. Kokonaisuudessaan olemme työhömmä erittäin tyytyväisiä, koska pääsimme tavoitteisiimme ja koemme, että tutkimustuloksista on oikeasti hyötyä. Lisäksi korkeaan vastausprosenttiin olemme tyytyväisiä. Korkea vastausprosentti kertoo, että onnistuimme tekemään sopivan pituisen ja mielekkään kyselylomakkeen.

## 6.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyömme luotettavuus perustuu opinnäytetyössämme käytettyjen työkalujen oikeaoppiseen käyttöön. Näihin työkaluihin kuuluvat lähteet, teoriat ja vastaanotettu tutkimustieto.

Lähteinä käytimme monipuolisesti haastatteluja, internet lähteitä ja kirjoja. Pyrimme käyttämään vain luotettavan oloisia lähteitä ja välttämään Wikipediaa ja yksittäisiä lähteettömiä lehtikirjoituksia. Tällä tavoin saimme mahdollisimman luotettavaa tietoa, jonka pohjalta pystyimme johtamaan tutkimustiedoista mielestämme päteviä johtopäätöksiä.

Käytimme Hertzbergin kaksifaktoriteoriaa ja Maslow'n tarveteoriaa määrittäessämme työntekijöiden tarpeita työympäristössä, jotta pystyimme kysymään työntekijöiltä relevantteja kysymyksiä, jotka vaikuttavat tutkitusti työtyytyväisyyteen. Nämä teoriat ovat työtyytyväisyyden peruspilareita, joten niiden pohjalta vedetyt johtopäätökset ovat varmasti luotettavia.

Kyselymme vastausprosentti 56,25 kuvaa suurinta osaa yritysten työntekijöistä, joten tutkimus kuvasi mielestämme hyvin työympäristön ajatuksia ja mielipiteitä työtyytyväisyydestä. Poistimme myös yhden vastauslomakkeista, sillä lomakkeesta ilmeni, että se on harhaanjohtavasti täytetty.

Reliabiliteetillä tarkoitetaan tulosten objektiivisuutta ja tarkkuutta. Koemme olleemme objektiivisia tulosten tulkinnassa ja kysymysten olleen aseteltu tarpeeksi helposti tulkittaviksi, jotta epäselvyyttä ei syntynyt. Yhdellä vastaajalla on kuitenkin yhdeksän henkilön otannassa suhteellisen suuri vaikutus kokonaistulokseen, joten tuloksissa voi olla hieman liian korostettu hajauma. Mielestämme suhteellisen pienessä työympäristössä pitää ottaa kaikkien mielipiteet huomioon, joten käsitelimme myös yksittäisiä mielipiteitä.

### 6.3 Jatkotutkimusaiheet

Työtyytyväisyyttä on hyvä tutkia kohde yrityksissä jatkossakin. Mielestämme tutkimuksen voisi toistaa esimerkiksi noin kahden vuoden välein. Ennen jatkotutkimusta yritysten tulisi pyrkiä kehittämään toimintaansa kehitysehdotusten pohjalta. Jatkotutkimukseen voisi lisäksi pohtia kyselylomakkeen tarkennusta. Kyselylomakkeesta voisi jättää pois sellaiset väittämät joihin työnantaja ei voi vaikuttaa. Tästä hyvänä esimerkkinä oli kyselystämme väittämä ”palkkaus on oikeudenmukainen”.

Nyt, kun ensimmäinen työtyytyväisyystutkimus on tehty yrityksillä, niin se on jatkossa vertailukohde. Vertailukohteen kautta on helppoa tutkia ja selvittää, onko työtyytyväisyys parantunut vai huonontunut. Tulevissa työtyytyväisyystutkimuksissa tuloksetkin voisi esitellä helposti vertailukelpoisina ja selkeinä pylväsdiagrammeina.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

- Antila, J. 2006. Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Työpoliittinen tutkimus 305. Työministeriö. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja teos, ilmaisu, tekeminen. Hamina: Akatiimi
- Asp, E., & Peltonen, M. 1991. Työelämän sosiologia. Aavaranta-sarja n:o 23. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 20 painos. Helsinki. Tammi.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Porvoo. Edita Publishing Oy.
- Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki. Inforviestintä Oy.
- Juuti, P. 2006. Organisaatio käyttäytyminen. Keuruu. Otavan kirjapaino.
- Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampere. Jamk
- Kasslin-Pottier, H. 2009. Reilu ja rohkea esimies. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. painos. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kortetjärvi-Nurmi., S, Kuronen, M. & Ollikainen, M. 2009. Yrityksen Viestintä. Helsinki. Edita Prima Oy
- Kupias P., Peltola R. & Saloranta P. 2011. Onnistu Palautteessa. Juva. Bookwell Oy.
- Kuvaja, S. & Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Juva. WS Bookwell Oy.
- Peltonen, M. & Ruohotie, P. 1992. Oppimismotivaatio. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Pietikäinen, P. 2011. Työstä, joustaa ja jaksaa, Työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press Oy.
- Raine, V. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita.

## Sähköiset lähteet

- Asiakastieto. 2015. Kellotrans Oy. Viitattu 28.1.2016  
<https://www.asiakastieto.fi/yritykset/kellotrans-oy/15278072/taloustiedot>
- Asiakastieto. 2016. Tikkanen Racing Oy. Viitattu 28.1.2016  
<https://www.asiakastieto.fi/yritykset/tikkanen-racing-oy/14470839/taloustiedot>
- Cornerstonedynamics. 2016. BIG Benefits Of A Clear Vision Statement. Viitattu 11.2.2016  
<http://www.cornerstonedynamics.com/3-big-benefits-of-a-clear-vision-statement/>
- Euro ja talous. 2015. Suomen talouden ennuste. Viitattu 1.4.2016  
<http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/5/ennuste-suomen-talouden-tilanne-edelleen-hankala/>
- KvantiMOTV. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 2.2.2016  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Walker. S.F. 1959. Herzberg's Two Factor Theory of Job Satisfaction: An integrative literature review. Viitattu 26.3.2016  
<http://www.cehd.umn.edu/olpd/research/studentconf/2011/stelloherzberg.pdf>
- Terveysverkko. 2016. Motivaatio. Viitattu 25.2.2016  
<http://www.terveysverkko.fi/tietopankki/tyoikaisille/motivaatio>
- Työterveyslaitos. 2016. LOGHO-projekti. Viitattu 11.2.2016  
<http://vm.fi/documents/10623/1121917/Keveytt%C3%A4+ty%C3%B6h%C3%B6n.pdf/0e06bc89-5b4e-42fb-a53f-672e6043a41b>
- Työterveyslaitos. 2016. Työstressi. Viitattu 11.2.2016  
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/tyostressi/sivut/default.aspx>
- Maslow. A. 1954. Motivation and personality. Viitattu 26.3.2016  
[http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation\\_and\\_Personality-Maslow.pdf](http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Maslow.pdf)
- Valtiovarainministeriö. 2013. Keveyttä työhön. Työstressi ja kuormitus haltuun. Viitattu 17.2.2016  
<http://vm.fi/documents/10623/1121917/Keveytt%C3%A4+ty%C3%B6h%C3%B6n.pdf/0e06bc89-5b4e-42fb-a53f-672e6043a41b>
- Tikkanen Racing Oy. 2016. Etusivut. Viitattu 1.3.2016  
[www.tikkanenracing.fi](http://www.tikkanenracing.fi)

#### Muut julkaisemattomat lähteet

Tikkanen M. 2016. Toimitusjohtajan haastattelu. 27.1.2016. Kellotrans Oy. Tuusula.

Tikkanen P. 2016. Hallituksen puheenjohtajan haastattelu . 27.1.2016. Tikkanen Racing Oy. Tuusula.

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksen rajaus. ....	7
Kuvio 2. Herzbergin kaksifaktoriteoria. (Walker 1959).....	12
Kuvio 3. Maslow'n tarvehierarkia. (Maslow 1954). ....	14
Kuvio 4. Tikkanen Racing Oy:n logo. (Tikkanen Racing Oy 2016.) ....	19
Kuvio 5. Tikkanen Racing Oy toimitilat. (Elokorpi J. 2016) ....	20
Kuvio 6. Tikkanen Racing Oy kuorma-auto (Elokorpi 2016) ....	21
Kuvio 7: Tikkanen Racing Oy liikevaihto ja liiketulos. (Suomen asiakastieto 2016.) ....	22
Kuvio 8. Kellotrans Oy kuorma-auto (Elokorpi J. 2016) ....	23
Kuvio 9: Kellotrans Oy, Liikevaihto ja liiketulos. (Suomen asiakastieto 2016.).....	23
Kuvio 10: Yrityksen ikäjakauma. ....	28
Kuvio 11: Työvuodet yrityksessä. ....	29
Kuvio 12: Työtyytyväisyyseni on hyvällä tasolla. ....	30
Kuvio 13: Voin vaikuttaa toimenkuvaani.....	31
Kuvio 14: Työilmapiiri yrityksessä on mielestäni hyvä. ....	32
Kuvio 15: Työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti. ....	33
Kuvio 16: Työyhteisön ongelmakohtiin puututaan asianmukaisesti. ....	34
Kuvio 17: Tunnen yrityksen tavoitteet ja vision. ....	35
Kuvio 18: Yritys pyrkii kehittymään ....	36
Kuvio 19: Perehdyttäminen hoidetaan hyvin.....	37
Kuvio 20: Työturvallisuus on hyvä.....	38
Kuvio 21: Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset. ....	39
Kuvio 22: Yrityksen tiedonkulku on toimivaa ....	40
Kuvio 23: Tieto tarpeellisista asioista tulee ajoissa. ....	41
Kuvio 24: Olen tyytyväinen yrityksen esimiestyöskentelyyn. ....	42
Kuvio 25: Esimies osaa antaa palautteen oikeudenmukaisesti.....	43
Kuvio 26: Tiedän esimiesten odotukset minulta.....	44
Kuvio 27: Päätöksenteko on asiantuntevaa. ....	45
Kuvio 28: Työmotivaationi on hyvä. ....	46
Kuvio 29: Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostetaan. ....	47
Kuvio 30: Työni on kiinnostava. ....	48
Kuvio 31: Palkkaus on oikeudenmukainen. ....	49
Kuvio 32: Työni aiheuttaa stressiä. ....	50
Kuvio 33: Työni on henkisesti kuormittavaa. ....	51
Kuvio 34: Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa. ....	52

## Liitteet

Liite 1 Saatekirje.....	65
Liite 2 Kyselylomake .....	66



Liite 1 Saatekirje

## Saatekirje

Hyvät työkaverit.

Opiskelen liiketaloutta Laurea - ammattikorkeakoulussa viimeistä kevättä. Teen opinnäytetyötäni yhdessä Miikka Ojalan kanssa ja aiheenamme on työtyytyväisyystutkimus Tikkanen Racing Oy:ssä ja Kellotrans Oy:ssä. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkisen työtyytyväisyyden tilaa.

Kyselylomakkeessa on 27 kysymystä, joista kaksi viimeistä ovat avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastataan nimettömästi, jotta vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi saaduista vastauksista. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Lomakkeeseen vastaamiseen kuluu aikaa noin 10 minuuttia ja täytetyt lomakkeet palautetaan taukuhuoneen pöydällä olevaan laatikkoon.

Vastausaika on 5.2.2016-19.2.2016.

Vastaamalla kyselyyn autat kartoittamaan työtyytyväisyyden tilaa.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne

Jesse Elokorp

Miikka Ojala

Liite 2 Kyselylomake

## Työtyytyväisyystutkimus lomake

Kysely työtyytyväisyydestä Tikkanen Racing Oy:n ja Kellotrans Oy:n työntekijöille. Vastaukset annetaan luottamuksellisesti ja nimettömästi.

### Taustatietoa.

Merkitse vastauksesi X kirjaimella

1. Ikä

Alle 30 ☐

30- 40 ☐

40- 50 ☐

yli 50 ☐

2. Työvuodet yrityksessä

Alle 3 vuotta ☐

3- 7v ☐

7- 12v ☐

yli 12v ☐

Ympyröi mielipidevääntämistä 3- 22 sopivin vastausvaihtoehto. Arvosteluasteikko on yhdestä viiteen seuraavasti. 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä, eri mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

### Työtyytyväisyys

3. Työtyytyväisyyteni on hyvällä tasolla

1

2

3

4

5

4. Voin vaikuttaa toimenkuvaani

1

2

3

4

5

### Työolot

5. Työilmapiiri yrityksessä on mielestäni hyvä

1

2

3

4

5

6. Työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Työyhteisön ongelmakohtiin puututaan asianmukaisesti

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Yritys**

8. Tunnen yrityksen tavoitteet ja vision

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Yritys pyrkii kehittymään

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Perehdyttäminen hoidetaan hyvin

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Työturvallisuus on hyvä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Viestintä**

13. Yrityksen tiedonkulku on toimivaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Tieto tarpeellisista asioista tulee ajoissa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Esimiestyöskentely**

15. Olen tyytyväinen yrityksen esimiestyöskentelyyn

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Esimies osaa antaa palautteen oikeudenmukaisesti

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Tiedän esimiesten odotukset minulta

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Päätöksenteko on asiantuntevaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Motivaatio**

19. Työmotivaationi on hyvä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostetaan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Työni on kiinnostavaa

1                      2                      3                      4                      5

22. Palkkaus on oikeudenmukainen

1                      2                      3                      4                      5

### **Työstressi**

Väittämässä 23 ja 24 arvosteluasteikko toimii päinvastoin eli yksi kuvaa parhainta tasoa = täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 jokseenkin samaa mieltä, 5 huonoin mahdollinen tasoa = täysin samaa mieltä. Väittämässä 25 arvosteluasteikko toimii samalla tavalla kuin väittämässä 3 - 22.

23. Työni aiheuttaa stressiä

1                      2                      3                      4                      5

24. Työni on henkisesti kuormittavaa

1                      2                      3                      4                      5

25. Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa

1                      2                      3                      4                      5

Vastaa avoimesti muutamalla lauseella.

26. Miten kehittäisit työilmapiiriä?

27. Suurin syy työstressiin on?